

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

NARRATIVITÉ ET PRATIQUES D'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS EN  
RÉGION : LES JEUX DE LANGAGE DE L'INTERVENTION

MÉMOIRE  
PRÉSENTÉ  
COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR  
MÉLISSA ST-DENIS

OCTOBRE 2018

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL  
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.10-2015). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

## REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier mon directeur de maîtrise, François Huot, pour sa patience, pour avoir su respecter mon rythme, mes déroutes, mes incompréhensions, mes doutes, mes phases de stagnation. Pour avoir su m'indiquer des pistes et me laisser labourer afin d'en comprendre le sens et la pertinence. Pour avoir su m'aider à attacher les différentes pièces grammaticales afin d'en faire un jeu de langage cohérent. Et enfin, pour son jugement, son honnêteté, son ouverture d'esprit qui m'ont accompagnée ces dernières années et tout le bagage de connaissances et d'expériences qu'il a mis à ma disposition et qui ont creusé mon appétit d'en apprendre toujours plus.

Merci à Mathieu, pour ton énergie, ta passion de la recherche, ta mémoire exceptionnelle et ton soutien dans cette démarche que fut la construction de mon mémoire de maîtrise. Merci pour les soirées que nous avons passées à cogiter sur différentes parties de ce texte et qui ont grandement enrichi ma pensée. Merci aussi infiniment d'avoir été mon réviseur linguistique!

Merci à mon employeur, Denis Larue-Fréchette, pour sa foi dans mon projet de longue haleine et son soutien inestimable qui s'est traduit dans l'aménagement de mon horaire de travail de façon à me permettre de terminer cette aventure aussi bien qu'elle a commencé, c'est-à-dire dans l'enthousiasme!

Un grand merci également aux sept participants de ma recherche que j'ai eu beaucoup de plaisir à connaître et qui ont su me transmettre leur passion et leur dévouement à travers des discussions enrichissantes sur leur pratique auprès des immigrants.

Je souhaite également remercier Chantal, Robert, Annette, Donald, Jocelyne, Laurent, Sarah, Valérie, Valérie, Sophie, et tous ceux qui ont fait partie de cette aventure de près ou de loin et qui m'ont apporté leur soutien de mille et une façon!

## TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES .....	VIII
RÉSUMÉ .....	IX
INTRODUCTION .....	1
CHAPITRE I PROBLÉMATIQUE .....	5
1.1. La construction de l'intégration des immigrants comme problème social .....	5
1.2. L'intégration et les narratifs .....	12
1.2.1. Les principaux narratifs à propos de l'intégration .....	12
1.3. Les principales critiques des conceptions de l'intégration.....	16
1.3.1. Définir partialement .....	16
1.3.2. Définir partiellement .....	23
1.4. La régionalisation de l'immigration.....	26
1.4.1. Les initiatives de régionalisation de l'immigration.....	27
1.4.2. Les limites de la régionalisation de l'immigration.....	28
1.5. Pertinence sociale et scientifique .....	29
1.6. Question de recherche et objectifs .....	30
CHAPITRE II CADRE THÉORIQUE .....	32
2.1 La théorie des jeux de langage .....	33
2.2 L'intervention comme pratique langagière .....	35
2.3 Les jeux de langage en travail social.....	38
2.3.1. Un modèle dynamique .....	39
2.3.2. Les narratifs en intervention sociale .....	41
2.4 Définition de l'intégration.....	49
CHAPITRE III MÉTHODOLOGIE .....	53
3.1. Stratégie générale de la recherche .....	53
3.2. Recrutement et échantillon.....	56
3.3. Collecte de données.....	57
3.4. Analyse des données .....	58

3.5.	Forces et limites de la méthode.....	59
3.6.	Considérations éthiques .....	60
CHAPITRE IV PRÉSENTATION DES RÉSULTATS.....		62
4.1.	L'intégration.....	62
4.1.1.	Définitions de l'intégration .....	62
4.1.2.	L'acculturation .....	65
4.1.3.	Obstacles à l'intégration.....	69
4.2.	Barrières d'accès à l'emploi.....	69
4.3.	Racisme et discrimination systémique.....	72
4.3.1.	Les relations avec les partenaires.....	76
4.4.	L'intervention comme accompagnement à l'intégration .....	79
4.4.1.	Définitions de l'intervention .....	79
4.4.2.	Types d'interventions.....	81
4.4.3.	Les approches en intervention.....	83
4.4.4.	Rôles d'un intervenant .....	85
4.5.	Les différences dans les narratifs des intervenants immigrants.....	89
4.5.1.	L'intervention comme pratique d'entraide.....	90
4.5.2.	La mobilisation du vécu personnel pour parler d'intégration .....	92
CHAPITRE V DISCUSSION.....		97
5.1.	Le narratif de l'intégration .....	99
5.1.1.	Narratif de l'employabilité.....	99
5.1.2.	Narratif de l'aide .....	104
5.1.3.	Le narratif de l'intégration et le travail social.....	106
5.2.	Le narratif de l'acculturation.....	108
5.2.1.	Narratif de la rencontre .....	109
5.2.2.	Narratif de l'entraide.....	111
5.2.3.	Le narratif de l'acculturation et le travail social .....	115
CONCLUSION .....		119
ANNEXE A .....		124

ANNEXE B.....	128
ANNEXE C.....	131
BIBLIOGRAPHIE.....	132

## LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

CERES	Conseil Européen sur les Réfugiés et les Exilés
CERPÉ	Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains
CLSC	Centre local de services communautaires
MICC	Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles
MIDI	Ministère de l'Immigration et de la Diversité et de l'Inclusion
MRC	Municipalité régionale de comté
PRIME	Programme d'aide à l'Intégration des Immigrants et des Minorités visibles en Emploi
ROSINI	Réseau national des Organismes Spécialisés dans l'Intégration en emploi des Nouveaux Immigrants
TCRI	Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes
TDAH	Trouble de l'attention avec ou sans hyperactivité
UQAM	Université du Québec à Montréal

## RÉSUMÉ

Dans la société québécoise, la question de l'intégration s'appréhende généralement sous la forme d'un problème social (Dumont, 1994) qui domine la manière de concevoir le phénomène de l'immigration. Cette recherche s'intéresse aux pratiques d'intégration qui ont cours en intervention auprès d'immigrants en région, spécifiquement dans une des régions administratives de la Couronne Nord de Montréal. Elle interroge les différents sens que revêt le concept d'intégration dans les récits de pratique des intervenants.

Le cadre théorique prend forme dans une perspective postmoderne (Lyotard, 1979) et pragmatiste (James, 2010) s'inspirant de Wittgenstein (1980, 2004) qui part du postulat selon lequel l'intervention est une pratique langagière (Huot, 2003). Cela implique que la signification est liée à l'usage qui en est fait; parler d'un sujet est une action ayant cours dans un contexte particulier soumis à des règles qui aident à déterminer le sens de l'échange (Wittgenstein, 2004; Schulte, 1992). Cette étude a pour objectif d'explorer, dans le jeu de langage de l'intégration, les différents narratifs sur l'intégration et leurs grammaires. Afin de les remettre en contexte dans le cadre du travail social, cette recherche s'est inspirée du modèle dynamique de Healy (2014) sur la théorie en contexte pour l'appliquer aux narratifs issus du domaine de l'intervention auprès des immigrants.

L'interprétation des résultats s'est fondée sur une analyse thématique des récits de pratique de sept intervenants spécialisés dans le domaine de l'intégration des immigrants en région. Deux narratifs porteurs d'une vision complémentaire de l'intégration ont émergé de l'analyse, soit celui de l'intégration et celui de l'acculturation. Le narratif de l'intégration fait référence à une vision de l'autonomie fonctionnelle issue du narratif biomédical et celui de l'économie néoclassique. Le narratif de l'acculturation mobilise les narratifs de service issus de la psychologie et de la sociologie de même que des narratifs alternatifs tels l'approche spirituelle et écologique. Dans ce narratif, l'intégration est vue en termes d'autonomie interdépendante. Il ressort de cette recherche que l'intégration est un accomplissement pratique résultant d'échanges prenant forme dans des contextes particuliers.

Mots-clés : pratiques d'intégration, jeux de langage, pragmatisme, narratifs, immigration, région, travail social, récits de pratique.

## INTRODUCTION

Comment les narratifs influencent-ils nos actions en travail social? Depuis plusieurs décennies, les sociétés occidentales sont le théâtre d'un déplacement du social qui a pour effet de remettre en question les présupposés moraux sur lesquels elles s'appuyaient. Ainsi, en lieu et place de l'hégémonie religieuse, métarécit qui fut pendant un temps le moteur du lien social, soit de notre conception du monde et de son organisation sociale, se superpose d'autres narratifs qui se concurrencent et font la promotion de visions du monde alternatives (Lyotard, 1979). Cette posture qualifiée par Lyotard de postmoderne, représente une transition vers une nouvelle conception du savoir qui se positionne en rupture avec la prétention à l'universalité des métarécits (Lyotard, 1979). Dans cette recherche, la perspective adoptée part du principe que le langage façonne la réalité sociale et que, pour comprendre une société donnée, il faut en étudier les narratifs, les récits qui prennent forme dans le cadre d'échanges s'ancrant dans des situations particulières. Comme le langage est tributaire des contextes, il est nécessairement local et il n'est possible d'étudier que ses manifestations. C'est la raison pour laquelle Wittgenstein propose plutôt de parler de « jeux de langage » composés de règles spécifiques à l'échange et qui sont à redéfinir à chaque interaction (Wittgenstein, 2005). Le langage est donc vu comme le lieu du pouvoir puisqu'il incarne un espace de matérialisation et d'expression des expériences vécues (Foucault, 1970; Lyotard, 1979).

Le contexte dans lequel prend racine cette recherche est celui du travail social. Les pratiques d'intervention auprès des immigrants établis en région sont étudiées, et ce, à travers les narratifs qui circulent dans le domaine de l'intervention sociale mais

également à travers les récits de pratique des intervenants en intégration. Ainsi, si le « jeu de langage » dans lequel prend forme notre étude contient un vocabulaire propre à l'intervention, il s'étend également au domaine de l'immigration. Cette problématique ne fait donc pas l'économie d'une mise en contexte du phénomène de l'immigration dans la société québécoise, et par extension, à la société canadienne. De plus, un des filtres dominants à partir duquel l'immigration est généralement analysée par les différents acteurs sociaux que sont la population, les médias, les universités et les politiques étatiques, est l'intégration. L'intégration des immigrants est un sujet qui fait débat depuis plusieurs années et qui représente le cœur de notre sujet. Dans l'actualité et à travers les années, on retrouve beaucoup d'articles qui commentent la hausse des seuils d'immigration, qui dénoncent l'existence de problèmes liés à la démographie (Valiante, 2016), à l'apprentissage de la langue française, à l'insertion au marché du travail (Journet, 2016), aux enjeux de classes multiculturelles dans les écoles. Un intérêt marqué est porté aux modifications des lois, des politiques et des programmes concernant les immigrants au Québec (Richer, 2015). Des prises de position affirmées en faveur comme en défaveur de l'immigration sont véhiculées dans les médias et suscitent des débats parfois houleux qui peuvent semer la polémique (Weil, 2016; Bock-Côté, 2017; Fillion, 2017). C'est donc dire que par les représentations collectives et la lecture qui en est faite dans la société, l'intégration a été construite au fil du temps comme un problème social. Plusieurs narratifs circulent, et parfois se contredisent, autour de cet enjeu.

Pour comprendre ces narratifs, il convient de s'attarder sur les conditions qui ont présidé à l'émergence de ce concept. Il est, en effet, impossible de parler d'intégration sans prendre en compte les politiques d'immigration qui se sont succédées depuis la création de la Confédération canadienne en 1867. Une politique d'immigration est un narratif qui « permet de brosser un tableau assez précis des attitudes raciales ou des préoccupations courantes en matière de sécurité nationale » (Dirk, 2006). S'appuyant sur les représentations collectives, elles contribuent à façonner l'imaginaire identitaire

d'une société à travers la mise en place de mesures de gestion des populations sur le territoire. Car il ne faut pas oublier que pour un État, l'une des prérogatives les plus importantes est la gestion de son territoire (Dirk, 2006).

Faisant partie de cette modalité de gestion du territoire, la politique de régionalisation de l'immigration du Québec situe le débat dans un contexte plus précis, celui de l'intégration des immigrants en région. Cette question a été étudiée de maintes façons, principalement comme phénomène urbain, mais également sous l'angle de l'établissement en région tant du point de vue des immigrants que d'une position plus théorique (Vatz-Laaroussi, 1999, 2005 et 2007). La régionalisation de l'immigration est un narratif étatique repris par les communautés, valorisant l'immigration en région et qui recouvre deux objectifs, soit celui de promouvoir le développement régional et celui de proposer une alternative au déséquilibre démographique (Simard, 1996). Il s'agit d'une vision portée par une politique sociale et détaillée dans des plans d'action dont l'application est ensuite déléguée aux organismes des régions concernées. Plusieurs auteurs dont Simard (1996) et Morin (2007), postulent que cette décentralisation a une influence sur le développement de l'offre de services puisque les régions doivent relever le défi de mettre en œuvre les objectifs étatiques en fonction des ressources disponibles et de l'expertise à leur disposition.

Présenter le contexte historique et politique qui représente l'assise de notre « jeu de langage » permet de mettre en lumière les enjeux qui fondent notre sujet. En région, le rapport à l'immigration n'est pas le même qu'en ville, il s'agit d'un phénomène plus marginal, qui réveille des tensions identitaires et exacerbe la différence dans le rapport à l'autre (Vatz-Laaroussi, 2005; Deglise, 2015a). Les intervenants qui œuvrent dans ce domaine doivent composer avec les narratifs portant sur l'intégration mobilisés par la population locale, des services existants, leurs propres conceptions et celles qui découlent des contraintes organisationnelles. C'est dans cet environnement, dans cette concurrence de visions du monde que se déroule une intervention et que se construisent les récits de légitimation de la pratique (Lapierre, 2012). À travers la théorie de Healy

(2014) sur les narratifs dominants en travail social, nous pourrions faire sens des récits qui traversent la pratique des intervenants et proposer une lecture de l'intégration qui s'articule avec les préoccupations du terrain et celles de la recherche.

Cette recherche s'intéresse donc aux pratiques regardées sous l'angle des différents contextes de narrativité : celui des politiques, des modèles d'intervention, des récits de pratique. Elle cherche à comprendre comment les narratifs à propos de l'intégration sont utilisés par les intervenants dans leur pratique, soit comment les intervenants conçoivent l'intégration et cherchent à l'actualiser dans leurs interventions à travers leurs récits de légitimation. Pour y arriver, le premier chapitre servira à situer la question de l'intégration à travers sa construction comme problème social et objet d'intervention. Les principaux narratifs au sujet de l'intégration y seront présentés ainsi que les enjeux qu'ils soulèvent en intervention. Le deuxième chapitre abordera le cadre théorique d'orientation pragmatiste qui met l'accent sur les notions de narrativité et d'intégration. Le troisième chapitre exposera la méthodologie employée. Le quatrième chapitre présentera les récits de pratique recueillis en entrevues. Le cinquième chapitre présentera l'analyse de ces données à la lumière de notre construit théorique.

## CHAPITRE I

### PROBLÉMATIQUE

Dans ce chapitre, la question de l'intégration des immigrants à la lumière de sa construction comme problème social dans la société québécoise est abordée pour mieux saisir ses différentes dimensions. Nous empruntons ainsi à Fernand Dumont sa théorie des problèmes sociaux pour situer ce phénomène à travers la préoccupation étatique dont il a fait l'objet depuis les trente dernières années. Les principaux narratifs portant sur l'intégration et les critiques qui y sont liées seront ensuite présentés avant de circonscrire notre objet aux défis de l'intervention en région en faisant un bref retour sur les initiatives de régionalisation de l'immigration. Cette mise en contexte permettra d'appréhender de façon plus large l'enjeu des narratifs qui façonnent et entourent la pratique d'intervention auprès des immigrants en région.

#### 1.1. La construction de l'intégration des immigrants comme problème social

La préoccupation collective pour le phénomène de l'intégration des immigrants peut être considérée comme un problème social au sens où l'entend Fernand Dumont dans l'introduction du *Traité des problèmes sociaux*, paru en 1994 :

[...] une situation qui, bien qu'elle affecte des individus, relève aussi de causes collectives; nous postulons qu'elle doit être corrigée par des interventions de caractère public (politiques de l'État ou mouvements communautaires). Deux opérations sont étroitement liées : dans l'infinie

diversité des phénomènes sociaux, l'identification d'un faisceau d'éléments ou d'un aspect particulier, un jugement de valeur suggérant une urgence et entraînant un programme d'action. (Dumont, 1994, p. 1)

Selon la définition proposée par Dumont, l'accueil et l'intégration d'immigrants au Canada et au Québec peut être envisagé comme un problème social car il fait l'objet d'une intervention étatique depuis 1869 au niveau fédéral et 1965 au Québec à travers la mise en place de politiques d'immigration guidant la création de programmes et de services dédiés aux immigrants (Van Dyk, s. d.). Une politique d'immigration est un narratif qui « permet de broser un tableau assez précis des attitudes raciales ou des préoccupations courantes en matière de sécurité nationale » (Dirk, 2006). La massification du phénomène de l'immigration au tournant du 20<sup>ième</sup> siècle a mené l'État canadien à prendre une part plus active dans la détermination du profil d'immigrants valorisé et des conditions à remplir afin de pouvoir participer à la construction de cette nouvelle société (Misirowska, 2011). Officiellement, la politique d'immigration canadienne ne discriminait pas sur la base de l'origine ethnique, mais elle comportait des éléments de discrimination évidents. En effet, appliquée de façon discrétionnaire, elle fut modifiée à quelques reprises entre 1869 et 1962, dans un climat de xénophobie et de racisme exacerbé par les conflits internationaux du « court vingtième siècle » (Hobsbawm, 2003), de manière à élargir les catégories d'immigrants susceptibles d'être exclus, tels que les Chinois qui furent directement ciblés de 1885 à 1946, ainsi que pour renforcer les mécanismes de déportation (Van Dyk, s. d.).

Jusqu'en 1962, il fut donc possible de voir que l'État fédéral souhaitait encourager davantage une immigration provenant des pays du Commonwealth et d'Europe. À partir de 1962 au fédéral et de 1965 pour l'État québécois, les critères d'admission ont été modifiés afin de reposer sur la notion de compétence, la politique d'immigration s'orientant vers le recrutement de travailleurs qualifiés et d'immigrants de la catégorie « indépendants » (Van Dyk, s. d.). Les conflits internationaux de la seconde moitié du 20<sup>e</sup> siècle et le mouvement des droits des réfugiés ont eu une influence sur l'agenda

des pays occidentaux qui ont commencé à ouvrir leurs portes périodiquement à des groupes de réfugiés. Ajoutons à cela la diversification des origines ethniques des immigrants acceptés par la nouvelle grille de sélection de l'État canadien, et la question de l'intégration prit une place prédominante au cœur des politiques d'immigration qui se sont multipliées et qui ont été accompagnées de plans d'action et de programmes proposant des définitions d'une intégration réussie et du parcours pour y parvenir (Koji, 2011; MIDI, 2016a). En s'appuyant sur les représentations collectives, les politiques d'immigration ont ainsi contribué à construire l'intégration comme un problème social puisque celui-ci « suppose une certaine conception de la réalité sociale et il renvoie à un jugement de valeurs; c'est-à-dire à des normes collectives » (Dumont, 1994, p. 3).

L'intégration des immigrants peut également être envisagée comme un problème social car il s'agit d'un processus qui concerne et affecte tant la population locale que les nouveaux arrivants (Sayad, 2006). En effet, les immigrants sont immergés dans un environnement dont ils doivent apprendre à maîtriser les différentes dimensions dont notamment la langue, la culture, le fonctionnement des institutions scolaires et gouvernementales de même que le marché de l'emploi (Renaud et *al.*, 2001). D'un autre côté, la société d'accueil doit faire face à des changements sociaux et démographiques qui en redéfinissent le paysage et elle doit consentir à adapter certaines pratiques en vigueur ou, tout au moins, à voir coexister différentes pratiques culturelles et visions concurrentes du monde et des relations sociales qui n'avaient pas cours auparavant et qui peuvent heurter valeurs et traditions.

Dans sa conceptualisation d'un problème social, Dumont (1994) identifie cinq dimensions qui le composent. Comme un problème social se construit à partir d'un idéal de la réalité sociale, les dimensions prennent forme autour de celui-ci. Elles représentent également un continuum qui permet d'évaluer le déplacement du social et de la norme à travers les représentations sociales d'une ère culturelle donnée. Il s'agit

donc à une extrémité du continuum d'un monde envisagé comme organique où le problème social représente une déficience de fonctionnalité ; « La société est vue comme un organisme où jouent des fonctions complémentaires ou antagonistes; la norme est identifiée avec les façons dont les fonctions contribuent au système social » (Dumont, 1994, p. 3). Selon ce narratif, seuls les moyens comptent, l'important étant de maintenir l'état normal des choses, puisque la normalité assure un fonctionnement possible. En second lieu, vient un narratif qui suppose que la réalité est un ordre social où les normes sont autonomes (comme en droit) et déroger aux lois devient un signe de déviance à un ordre qui se superpose à la réalité. Puis, comme une pluralité de valeurs luttent pour l'hégémonie<sup>1</sup>, des idéaux collectifs se doivent d'être imposés par un certain contrôle social afin d'assurer des bases communes à la société. Les normes issues des institutions scolaires, culturelles et familiales ont, pendant un certain temps, régné en maîtresses sur la société québécoise puisque les valeurs sont les piliers de la réalité (Redjeb, Mayer et Laforest, 2001). L'anormalité dans ce cas est de se perdre dans la multitude de valeurs, de souffrir d'anomie. La chute des métarécits et le brouillage normatif qui s'en sont suivis montrent un déplacement du social qui s'est opéré dans les sociétés occidentales dans la seconde moitié du 20<sup>e</sup> siècle (Lyotard, 1979). Se succède à cette dimension celle du partage et par conséquent la conscience de l'inégalité d'accès aux ressources et aux chances de mobilité sociale, inégalité à laquelle il faut remédier en fonction du principe égalitaire. Enfin, à l'autre extrémité du continuum se retrouve le narratif de la participation qui peut être distingué des autres dimensions, comme suit (Dumont, 1994, p. 8) :

[...] la collectivité n'est pas seulement un semble de fonctions qu'il faut aménager d'une façon aussi équilibrée que possible, mais la résultante de l'action créatrice des individus et des groupes qui la maintiennent dans l'existence comme création vivante. Autrement dit, le normal n'est plus inscrit dans telle ou telle situation; il ne résulte plus de l'ordre social ou du

---

1. Phénomène que Max Weber désignait par le concept de « polythéisme des valeurs » dans un monde socioculturel moderne « désenchanté ».

contrôle social; il n'est même plus le critère d'une convenable répartition des biens : il désigne l'instauration des normes par les acteurs sociaux.

Les individus, considérés comme des acteurs sociaux, ont le devoir de contribuer à la construction de leur société, ils ont une voix à faire entendre et c'est par l'implication dans les différentes sphères sociales telles que le travail, que l'on trouve un sens à sa vie. L'anormalité est ici représentée par l'exclusion du système (Dumont, 1994).

Cette typologie qu'esquisse Dumont représente donc un continuum qui permet de classer les problèmes sociaux en fonction du cadre normatif qui les domine. Chacune de ces dimensions représente un narratif mettant de l'avant sa vision du monde et la façon de résoudre les problèmes sociaux. Au Québec, le phénomène de l'intégration des immigrants peut s'expliquer à la lumière des deux principaux narratifs en jeu actuellement, soit la dimension fonctionnelle et la dimension de la participation (Dumont, 1994). La prédominance de ces deux dimensions dans la construction sociale de l'intégration permet d'expliquer la confusion qui s'installe lorsque l'on tente de circonscrire et comprendre ce phénomène:

Une grande partie de la vie collective est dorénavant structurée à l'écart des intentions et des comportements individuels [...]. L'État constitue à lui seul un système social, avec ses assises propres et son personnel qui s'insinue dans la collectivité tout entière. Dans la rationalisation du travail, la gestion et la planification, l'économie donne lieu, elle aussi, à la construction des rapports sociaux. (Dumont, 1994, p.10)

On est ainsi face à une omniprésence de l'État, de l'économie et de la culture planifiée dans la vie collective qui se traduit par la prise en charge des problèmes sociaux (Dumont, 1994). L'individu devient un sujet abstrait qui doit naviguer entre plusieurs figures abstraites imposées que sont celles du citoyen, du travailleur, du consommateur, du spectateur et il doit essayer d'y trouver sa place. Il devient pion ayant une fonction à remplir, mais point de raison d'être (Dumont, 1994). Dans la prise en charge de l'État, le minimum vital est assuré à tout un chacun. Dans le cas de l'intégration des

immigrants, des politiques ont été mises en place pour baliser le processus d'intégration qui est attendu. Des programmes sont créés pour permettre aux intervenants d'appliquer ces lignes directrices et de morceler le parcours en différentes étapes jalonnées. Dépendamment de la catégorie d'immigration en jeu, la prise en charge sera modulée différemment, mais le minimum vital de services nécessaire pour assurer une intégration définie par l'État est offert. Dans le cas du Québec, il s'agit de mettre à la disposition de tous les immigrants, et gratuitement, des cours de francisation pour faciliter leur immersion dans la société francophone. Des organismes communautaires spécialisés dans l'accueil et l'intégration des immigrants offrent également des séances d'information ponctuelles.

Par opposition à cette vision d'une société devenue un « organisme fonctionnel » où l'individu a peine à rationaliser les décisions qui échappent à son contrôle, se superpose une conception de la vie collective où l'individu est enjoint à la participation (Dumont, 1994). Dans sa politique *Ensemble nous sommes le Québec*, le Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) rappelle cette « injonction à la participation » (Martuccelli, 2004) et la lie à celle de l'égalité pour asseoir son projet normatif d'intégration; « La pleine participation des personnes de toutes origines, en conformité avec les valeurs démocratiques du Québec, est un droit et une responsabilité » (MIDI, 2015c, p. 5).

Cela signifie que le narratif de prise en charge mis en place par l'État ne s'arrime pas toujours adéquatement avec la pratique, d'où l'émergence de récits alternatifs valorisant la participation individuelle et l'émancipation (Parazelli et Bourbonnais, 2017), ce qui se traduit par un accroissement de la subjectivité et des valeurs auxquelles on se subordonne. Dans la prise en charge des problèmes sociaux par l'État, il y a un accroissement des situations exceptionnelles qui n'entrent pas dans les cases prédéfinies des politiques conçues pour la majorité. En effet, les nouveaux arrivants qui désirent profiter des services offerts se heurtent à des obstacles qui peuvent ralentir

leur intégration. L'accès aux cours de français, par exemple, est généralement précédé d'une attente pouvant aller jusqu'à plusieurs mois, ce qui retarde l'entrée sur le marché du travail des immigrants et contribue à leur précarisation économique. Dans ce type de situations, les problèmes sociaux redeviennent individuels et les individus doivent se débrouiller seuls. Paradoxalement, le narratif de prise en charge accentue la responsabilisation des individus (Hache, 2007) à se prendre en charge personnellement et, dans le cas des immigrants, à trouver des moyens pour assurer eux-mêmes leur intégration, ce qui accroît leur précarité et alourdit la tâche des intervenants en intégration.

L'implication de l'État dans la gestion des problèmes sociaux engendre une autre situation selon Dumont : « En assumant un nombre de plus en plus grand de ces problèmes, en les identifiant davantage dans la mesure où il en fait l'objet de législations et de procédures, l'État trouble la visibilité du social au lieu d'y projeter une plus grande lumière » (1994, p. 13). Au Canada, deux paliers de gouvernements, fédéral et provincial, collaborent dans le dossier de la gestion de l'immigration et produisent des politiques d'intégration et des programmes d'accueil porteurs de valeurs différentes, narratifs qui complexifient et obscurcissent la définition et la compréhension du problème social qu'est l'intégration. En effet, deux orientations politiques se font compétition, soit celle du multiculturalisme canadien (Kymlicka, 2003) et de l'interculturalisme québécois (MIDI, 2015b), et recouvrent des représentations sociales qui ont des implications directes sur la façon dont est comprise et définie l'intégration de même que sur les types de services disponibles (Rocher, Labelle, Field et Icart, 2007).

En conclusion, cette brève analyse du problème social qu'est l'intégration à partir des dimensions fonctionnelle et participative de la théorie dumontienne nous amène à postuler que le problème de l'intégration des immigrants n'en est pas seulement un de définition théorique. L'enjeu se situe dans le fait que plusieurs narratifs concurrents de

l'intégration coexistent et se concurrencent, ce qui brouille la compréhension du phénomène. Ces différents narratifs font partie de l'univers de pratique des intervenants communautaires qui les utilisent pour faire sens de leurs actions.

## 1.2. L'intégration et les narratifs

Cette partie présente tout d'abord les principaux narratifs entourant la définition de l'intégration émise par l'appareil étatique. Étant donné que la division des prérogatives en matière d'immigration entre le fédéral et son homologue québécois laisse à ce dernier la gestion de l'accueil et de l'intégration des immigrants sur son territoire, le contenu des politiques d'immigration et d'intégration les plus récentes produites par le MIDI sera analysé. Certains des narratifs dominants circulant au sujet de l'intégration dans le monde de la recherche et de l'intervention sociale seront également présentés. Une revue des critiques de ces définitions suivra.

### 1.2.1. Les principaux narratifs à propos de l'intégration

En 1990, le gouvernement du Québec, dans sa première politique de régionalisation de l'immigration intitulée *Au Québec pour bâtir ensemble. Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration*, proposait cette définition de l'intégration :

L'intégration est un processus d'adaptation à long terme, multidimensionnel et distinct de l'assimilation. Ce processus, dans lequel la maîtrise de la langue d'accueil joue un rôle essentiel, n'est achevé que lorsque l'immigrant ou ses descendants participent pleinement à l'ensemble de la vie collective de la société d'accueil et ont développé un sentiment d'appartenance à son égard (MCCI, 1990a, p. 16).

En 2015, le MIDI a publié une nouvelle politique d'immigration intitulée *Ensemble nous sommes le Québec*. Elle s'accompagne d'un Plan stratégique du même nom identifiant les enjeux et les pistes d'action à mettre en place pour réaliser la vision

étatique. Cette politique, qui s'inscrit dans la mouvance de l'interculturalisme (Rocher, Labelle, Field et Icart, 2007), définit l'intégration comme suit : « L'intégration des personnes immigrantes est un processus dynamique, multidimensionnel (linguistique, culturel, socioéconomique, institutionnel et personnel) et complexe, dont les dimensions sont interdépendantes » (MIDI, 2016a, p. 70). Cette définition succincte proposée un peu plus de 25 ans après la première politique québécoise de 1990, n'éclaire pas davantage sur les intentions de l'État ni sur les présupposés théoriques, idéologiques et épistémologiques qui sous-tendent sa réflexion. Pour mieux la situer, les principaux narratifs qui, à notre sens, fondent la position étatique de l'intégration seront présentés.

La politique identifie d'abord deux enjeux primordiaux, soit celui d'améliorer la performance du système d'immigration et celui de « [...] favoriser la pleine participation des personnes des minorités ethnoculturelles au sein d'un Québec prospère et inclusif » (MIDI, 2015c, p. xi). Tout programme politique vise à combler des besoins; celui-ci bien que soulignant l'apport démographique de l'immigration, met principalement l'emphase sur la prospérité économique pouvant résulter de l'arrivée d'une main d'œuvre diversifiée tant dans ses compétences et qualifications que dans son statut d'immigration permanent ou temporaire (Sayad, 2006; MIDI, 2016a, p. 20).

Tel que mentionné précédemment, pour gérer un problème social, l'État doit imposer un certain contrôle social afin que la population, tant les citoyens que les immigrants, aient des bases communes sur lesquelles s'appuyer (Sayad, 2006). En l'occurrence, il s'agit de valeurs que le nouvel arrivant désirant obtenir sa résidence permanente doit connaître et accepter en signant la *Déclaration sur les valeurs communes de la société québécoise* (MIDI, 2016a). Parmi celles-ci se retrouvent la croyance dans l'édifice démocratique et l'importance du fait français comme pilier identitaire québécois:

Le français représente non seulement un instrument de communication, mais c'est aussi la clé d'une pleine participation à la vie québécoise et un symbole d'appartenance commune au Québec. Langue distinctive d'une

nation majoritairement francophone, la langue française permet au peuple québécois d'exprimer son identité et sa culture. [...] Les personnes immigrantes s'intègrent à une nation francophone. L'apprentissage de la langue française et son adoption comme langue commune de la vie publique constituent des conditions essentielles à l'intégration. (MIDI, 2016a, p. 15)

Puisqu'elle fait office de langue officielle de la province, la langue française est le principal objet d'intervention de la politique québécoise et de son Plan stratégique. En effet, l'offre de services est fondée sur trois principes; soit franciser plus tôt, franciser plus et franciser mieux (MIDI, 2016a, p. 63). Ainsi, malgré la diversité des programmes et des services complémentaires mis en place pour faciliter et accélérer le processus d'intégration en emploi par exemple, la priorité demeure d'offrir le plus d'activités de francisation que possible puisque celles-ci permettent d'introduire des notions complémentaires:

[...] l'apprentissage et l'utilisation du français comme langue commune d'intégration et de cohésion sociale, de même que la connaissance des valeurs démocratiques et des repères socioculturels de la société québécoise, afin de permettre à la personne immigrante de communiquer efficacement dans différentes sphères de la vie collective, de trouver un emploi à la hauteur de ses compétences, de se maintenir en emploi, d'accéder à la formation professionnelle et de renforcer son autonomie dans ses démarches d'intégration à la société québécoise. (MIDI, 2016a, p. 62)

La pleine participation est également un leitmotiv puissant qui revient fréquemment dans les narratifs étatiques des dernières années. Celle-ci est conçue comme un droit et une responsabilité qui incombe à chaque individu. L'apport de l'État se situe ainsi dans la mise en place des conditions rendant possible et propice la participation :

La société québécoise reconnaît que la participation est un droit lié à l'égalité, au sens où aucun marqueur de différence ne saurait être un obstacle à la pleine participation. C'est aussi une responsabilité qui exige des personnes immigrantes d'acquérir les connaissances nécessaires pour

participer à la vie collective et qui appelle l'ensemble de la population à s'ouvrir à la diversité. (MIDI, 2015c, p. 32)

La participation est une notion clé de la nouvelle politique étatique qui exhorte les nouveaux arrivants à investir l'espace public et à s'appropriier la culture. Pour ce faire, des programmes et des services qui traduisent la position étatique sur l'intégration sont mis à la disposition des immigrants, programmes qui, pour certains, reflètent plus clairement la ligne de pensée étatique que ne le fait la définition présentée, jugée plutôt prudente dans la mesure où elle reprend les principaux concepts de nombreuses recherches portant sur le sujet (Gauthier et *al.*, 2010; Legault et Rachédi, 2008). Cependant, à la fois dans sa définition et dans ses programmes, la participation, si elle est exigée des deux parties, ne semble pas s'appliquer à la population d'accueil qui a peu de place pour s'engager dans cette démarche. Les programmes existants, qu'ils concernent la francisation, les mesures d'employabilité ou les séances d'information, s'adressent aux nouveaux arrivants sans mettre à profit l'apport du groupe dominant que sont les québécois de souche canadienne-française. L'absence de directives claires quant à l'application des orientations étatiques mène au constat de plusieurs lacunes mises en évidence par la TCRI (2015) et qui découlent d'un manque de préparation des milieux institutionnels face à l'intervention auprès des personnes immigrantes. Étant moins formés, les intervenants œuvrant dans les services publics sont moins outillés pour adapter adéquatement leurs pratiques aux immigrants. Cela se reflète notamment sur le degré de sensibilisation des employeurs qui hésitent à embaucher des nouveaux arrivants, ce qui retarde leur adaptation et leur intégration, et des ressources communautaires non spécialisées en intégration qui se retrouvent démunies et surchargées face à des réalités et des besoins par rapport auxquels ils ne sont pas familiers (TCRI, 2015).

En somme, la dernière mouture de la politique d'immigration québécoise met l'accent sur la participation pleine et entière des nouveaux arrivants à la vie économique, au fonctionnement démocratique des institutions politiques, et surtout sur l'importance

centrale de la valeur identitaire et symbolique de la langue française comme condition d'accès à la participation à la vie publique en général. Par conséquent, les pratiques d'intégration promues aux différentes dimensions de la vie sociale québécoise se voient centrées autour des activités de francisation.

### 1.3. Les principales critiques des conceptions de l'intégration

Cette section rend compte de deux principaux biais présents dans les conceptions actuelles de l'intégration, conceptions qui se traduisent dans des programmes politiques et des définitions. Il s'agit du fait qu'elles sont partiales et partielles. Cette démarche amène par ailleurs à déplier divers narratifs traitant de l'intégration mis en avant par les approches fonctionnelle, systémique et interculturelle en travail social.

#### 1.3.1. Définir partialement

Une critique souvent adressée au concept d'intégration concerne la confusion théorique l'entourant. Les définitions promues par l'État québécois sont partiales dans la mesure où elles occultent le contexte dans lequel elles ont été produites. Plusieurs approches influencent la construction des représentations de l'intégration sans pour autant être explicitées, ce qui a un effet sur la forme que prennent les programmes mis en place, ainsi que l'interprétation qui est faite des politiques d'immigration et d'intégration (Healy, 2005). De plus, l'intégration comme concept a des implications d'ordre normatif, idéologique et ethnocentrique, dans lesquelles viennent s'imbriquer des enjeux identitaires, économiques, etc., qui viennent brouiller davantage la compréhension qui tente de se former et réduit les possibilités d'arriver à un consensus sur sa signification (Gauthier et *al.*, 2010; Tremblay et TCRI, 2015). L'intégration est ainsi parfois comprise comme une modalité de gestion de la diversité lorsqu'elle est présentée dans une politique sociale, mais elle peut également constituer une finalité ou un état à atteindre selon certaines approches, tout en représentant un processus. Il

importe donc, en première analyse, de départager les différentes conceptions de l'intégration qui sont en jeu. Pour ce faire, trois approches dominantes dans le domaine de l'intégration des immigrants seront présentées, qui bien que ne reflétant pas la diversité et la prolifération des théories existantes, permettent néanmoins de circonscrire notre propos.

### Les approches d'intervention auprès des immigrants en travail social

#### *Les approches de type fonctionnel*

La caractéristique propre aux définitions étatiques de l'intégration des pays occidentaux prenant en charge le dossier de l'accueil des immigrants sur leur territoire est de fournir un cadre idéologique et normatif à partir duquel mettre en place des services et des programmes. Les définitions se veulent donc fonctionnelles, modelées de façon à pouvoir construire un parcours d'intégration segmenté en étapes à franchir, étapes telles que la francisation, l'obtention des documents d'identité obligatoires, les démarches d'équivalences scolaires ou le retour aux études, l'accès au marché du travail, etc. (Korac, 2003). Ces étapes sont généralement en lien avec des services mis en place par l'État pour faciliter l'adaptation du nouvel immigrant à la structure sociale. Bertot et Jacob critiquent cette approche fonctionnaliste des problèmes sociaux dans la mesure où elle propose des outils conceptuels visant à justifier l'ordre social en considérant « [...] la société sous l'angle de ses structures, de ses normes et de ses fonctions » (Bertot et Jacob, 1991, p. 29). Dans cet ordre d'idées, l'intégration est perçue comme une finalité à la fois nécessaire et inévitable pour assurer la stabilité sociale du groupe dominant. Les définitions qui émergent confondent alors souvent les termes d'assimilation, d'adaptation et d'insertion puisque l'objectif derrière chacun est le même, soit d'éviter de provoquer des situations pouvant induire un changement à l'ordre habituel des choses (Bertot et Jacob, 1991). Néanmoins, pour Labelle, Field et Icart, si le concept d'assimilation présenté par Milton Gordon fut graduellement abandonné à cause de sa connotation ethnocentriste au profit du terme d'intégration,

« la recherche contemporaine ne cesse de s'inspirer des dimensions élaborées par Gordon et continue d'être en quête d'indicateurs valables pour mesurer l'intégration effective des immigrants [...] » (Labelle et *al.*, 2007, p. 11). Cela peut se traduire notamment par l'adoption de politique de discrimination positive favorisant l'emploi de personnes immigrantes (Labelle et *al.*, 2007) ou par la mise en place de programmes d'employabilité spécifiques aux nouveaux arrivants, tels que PRIME.

Une approche fonctionnaliste de l'intégration, si elle donne l'avantage d'analyser une situation sous un angle pratique et d'envisager des solutions pour résoudre les différents enjeux qu'elle pose, comporte aussi le désavantage de poser le problème en termes binaires. En effet, en ce qui concerne l'intégration, celle-ci est généralement appréhendée en termes de réussite ou d'échec (Korac, 2003) et des indicateurs pour le mesurer. Cette lecture est fortement critiquée dans la littérature, principalement par le courant transnationaliste (Labelle et *al.*, 2007). En effet, plusieurs approches, dont l'approche systémique et interculturelle, font valoir que l'intégration ne peut être appréhendée de façon aussi réductrice en regard de la complexité des situations sociales qui en influencent le cheminement et proposent une grille de lecture des situations sociales qui cherche à fournir des pistes de compréhension davantage que des solutions clé en main.

### *L'approche systémique*

L'approche systémique est un narratif incontournable en intervention psychosociale, tant auprès des individus, des familles que des groupes. Dans cette théorie, un système réfère à un « [...] ensemble d'éléments organisés et interdépendants qui interagissent dans un environnement et un temps donné en fonction de buts à atteindre » (Roy et *al.*, 2013, p. 225). Un individu, dans son quotidien, fait partie de plusieurs systèmes qui contribuent à organiser sa vie, à la définir, mais aussi qui peuvent générer des situations que la personne aura de la difficulté à gérer. Comme l'origine d'un problème n'est pas

toujours rapidement identifiée, l'intervenant travaillant dans une optique systémique cherche à récolter le plus d'informations possible sur les différents réseaux d'affiliation, sur les activités, bref sur les systèmes qui sont imbriqués dans la vie de la personne. Un système peut être représenté par la famille, l'école, le travail, la société québécoise, les activités de zumba par exemple, un groupe de francisation etc.

Dans cet ordre d'idées, l'avantage de l'approche écosystémique, selon Legault et Rachédi, est qu'elle;

[...] offre un cadre suffisamment large pour qu'on puisse prendre en compte à la fois l'ensemble des facteurs, divers et complexes, qui influent sur un problème individuel ou social, et la façon dont ces facteurs interagissent et contribuent à expliquer une quelconque situation. Cette perspective met ainsi en lumière plusieurs systèmes qui évoluent selon leur proximité avec l'individu, ainsi de l'ontosystème, on va vers le microsystème, puis au mésosystème, à l'exosystème et enfin, au macrosystème. [...] le modèle interculturel sert donc de point de départ, mais il est ensuite inséré dans une perspective systémique écologique (Legault et Rachédi, 2008, p. 122).

Un système est en constante adaptation puisqu'il est composé d'échanges entre des éléments de l'extérieur qui pénètrent ses frontières et d'autres, déjà incorporés qui en sortent. Ces échanges peuvent être perçus positivement ou négativement, ce qui influencera la réponse adaptative de la personne. Par exemple, dans une famille immigrante, l'afflux d'informations sur les pratiques culturelles en vigueur au Québec peut parfois entrer en confrontation avec les références narratives issues du pays d'origine et mener à un repli temporaire sur les habitudes et façons de penser qu'elle connaît, maîtrise et qui la sécurisent. Un intervenant s'inspirant de l'approche systémique s'attache à mettre de l'avant un narratif visant à rétablir l'équilibre qui permet à la personne de recommencer à s'adapter aux changements sans les percevoir de façon menaçante (Roy et *al.*, 2013).

Cependant, si cette perspective offre un cadre descriptif pour mieux situer les enjeux qui altèrent le fonctionnement d'un individu, elle présente certaines lacunes, dont celle de ne pouvoir fournir d'analyse explicative des interactions entre les systèmes (Roy et *al.*, 2013). De plus, « [...] l'aspect déterminant des conditions sociales, économiques et politiques sur la vie des immigrants et des réfugiés n'est pas pris en compte. De la même façon, on ne considère pas les rapports majoritaires-minoritaires qui sont des éléments contraignants et limitatifs dans l'intégration des immigrants et des réfugiés » (Legault et Rachédi, 2008, p. 122).

Le Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi des nouveaux immigrants (ROSINI), réseau faisant parti de la TCRI, a comme mandat de favoriser l'intégration en emploi des personnes immigrantes et a mis en place une approche fondée sur la complexité qui s'appuie sur la perspective systémique, mais qui la bonifie en y incluant une analyse interculturelle et structurelle. Cette approche sert à lutter contre les obstacles à l'accès au marché du travail pour les nouveaux arrivants (TCRI, 2015). Selon ces organismes, le narratif dominant d'une intégration en emploi réussie comporte un biais qu'il faut dénoncer : « Quand on parle d'intégration en emploi, on s'arrête souvent au fait que la personne est désormais en emploi alors qu'elle ne l'était pas auparavant, sans aborder forcément la question de la qualité de l'emploi occupé ni du degré de correspondance entre le profil professionnel de l'individu et l'emploi qu'il occupe » (TCRI, 2015, p. 14). Faire usage d'une approche systémique implique donc de s'attarder aux interactions que la personne entretient avec les différents réseaux qui l'entourent, car le fonctionnement de la personne y est directement lié et son intégration également. Dans cet ordre d'idées, l'intégration représente un processus au cours duquel le nouvel arrivant se familiarise avec les multiples systèmes qui font partie de son environnement et qui le façonnent. La finalité visée est alors que la personne soit capable de négocier les interactions et les changements qui se déroulent dans les différentes sphères qu'elle investit, qu'elle soit en mesure de fonctionner dans ses réseaux d'appartenance.

### *L'approche interculturelle*

L'intervention auprès de « clientèles » immigrantes ne peut, depuis plusieurs années, faire l'économie de l'approche interculturelle. Pour Cohen-Emerique (1993), cette approche n'est pas novatrice et ne propose pas une nouvelle formule pour révolutionner le processus d'aide tel qu'on la conçoit habituellement. L'apport de l'intervention interculturelle réside plus dans la vision du rapport à l'autre qui est repensée dans une perspective interculturelle où, comme elle le nomme,

[la] relation entre deux individus qui ont intériorisé dans leur subjectivité une culture, unique à chaque fois, en fonction de leur âge, sexe, statut social et trajectoire personnelle. On ne rencontre pas une culture mais des individus et des groupes qui mettent en scène une culture, comme le professionnel, lui-même porteur de culture, met en scène son système de valeurs et de normes dans l'interaction avec le client. L'interculturel implique ainsi de reconnaître qu'il y a deux acteurs en présence et non un seul, le migrant, l'étranger (1993, p. 72).

La rencontre entre deux personnes de groupes culturels distincts fait ressortir les différences pouvant exister dans les représentations du monde, les normes et les pratiques, ce qui peut engendrer un choc culturel. Vivre un choc culturel a pour effet de réduire l'identité aux dimensions culturelles de la personne qui semble étrangère et fait oublier qu'une identité est composée de plusieurs facettes qui changent au cours de la vie et des expériences vécues (Cohen-Emerique, 1993). Le narratif interculturel met donc en exergue le rapport à soi qui s'effectue lors d'une interaction avec un autre considéré comme étranger. Ce qu'il importe de garder en tête, c'est qu'une rencontre interculturelle s'inscrit dans un contexte à redéfinir à chaque fois et qui est influencé par « l'histoire, l'économie, le politique; bref, par le «conjuncturel» (Cohen-Emerique, 1993). Une interaction prend toujours forme dans le cadre de rapport sociaux déterminés par la question du pouvoir. On ne peut donc faire abstraction des appartenances à un groupe dominant versus dominé dans une intervention, non plus qu'aux différentes

catégories d'oppression qui peuvent être vécues et qui doivent être réfléchies par l'intervenant.

La TCRI, dans une étude faite sur l'intervention auprès des nouveaux arrivants (2015), s'inspire de l'approche interculturelle pour proposer de penser l'intervention auprès des immigrants en termes de complexité, celle-ci étant expliquée comme étant « [...] le travail de tissage d'une compréhension commune de la situation qui est partagée par l'intervenant et la famille » (Tremblay et TCRI, 2015, p. 27). En ce sens, l'intervention doit viser à améliorer les conditions d'existence de l'individu en commençant par accueillir l'immigrant avec tout son bagage et mettre en place les conditions propices au développement d'une compréhension mutuelle entre lui et l'intervenant afin de lui permettre de s'approprier les outils pour s'adapter à son nouvel environnement. Il s'agit ainsi de rendre explicite l'implicite, de faire en sorte « que le nouveau monde où s'installent les nouveaux arrivants devienne un peu moins opaque, et que leur présence soit mieux comprise par ceux qui y vivent déjà » (Tremblay et TCRI, 2015, p. 27). Une fois son adaptation amorcée, son processus d'intégration pourra commencer.

L'approche interculturelle suppose donc d'une part de souscrire au postulat de l'autonomie des immigrants, maîtres de leur devenir à partir du moment où ils possèdent tous les outils en main pour exercer leur autodétermination (Vatz-Laaroussi, 2013). L'approche interculturelle suppose, d'autre part, que l'intervenant soit ouvert à explorer sa propre complexité et ses filtres, ses préjugés, ses valeurs et ses appartenances de manière à ce qu'ils ne fassent pas obstacle à la communication interculturelle (Cohen-Emerique, 1993). Cette approche est ainsi un processus à la fois dialectique et dynamique qui se décline en trois démarches, soit la décentration, la pénétration du système de référence de l'autre et une posture de négociation et de médiation (*Ibid*, 1993). La conception de l'intégration serait

donc celle d'un processus influencé par les contextes et les expériences dont, tout comme l'intervention, « la finalité du changement [...] n'est pas fixée au départ, [elle] se coconstruit en cours de route entre l'intervenant et les personnes visées et ce, selon leurs propres avancées et objectifs » (Vatz-Laaroussi, 2013, p. 304). Elle s'actualise dans différentes sphères de vie et selon le rythme de la personne. Aucune injonction normative ne peut créer des appartenances ou faciliter l'acquisition des repères culturels nécessaires pour se sentir partie prenante d'une société.

Enfin, si l'approche interculturelle offre un cadre d'analyse des situations d'intervention auprès immigrants qui prend en compte le contexte et les conditions structurelles tout en offrant des pistes réflexives aux intervenants, elle est également critiquée pour son caractère théorique (Tremblay et TCRI, 2015). Legault et Rachédi (2008, p. 123) présentent en effet leur modèle interculturel systémique comme une « grille de lecture de la situation de l'immigrant » qui fournit des pistes de réflexion pour mieux comprendre une situation, sans pour autant proposer des pratiques ou des pistes d'intervention.

Il ressort de ce tour d'horizon des approches en travail social destinées aux populations immigrantes que la conception de l'intégration est plurielle, différenciée selon les multiples narratifs qui viennent s'entrechoquer dans une joute de légitimation sociale qui est à rejouer dans chaque contexte particulier.

### 1.3.2. Définir partiellement

Une autre critique généralement posée à l'encontre de la plupart des définitions de l'intégration concerne le fait qu'elles sont partielles. Pour Misorowska (2011), les définitions actuelles de l'intégration sont désuètes, car l'immigration comme phénomène s'est modifiée avec l'avènement de la mondialisation. L'immigrant n'est dorénavant plus coupé de contact avec sa terre d'origine. L'essor des technologies de

communication sous-tend la création de diasporas internationales et permet au nouvel arrivant de diversifier ses appartenances, d'entretenir une pluralité de liens entre le pays d'origine et la société d'accueil. Émigration n'est plus synonyme d'assimilation pour bon nombre d'immigrants (Misirowska, 2011). Cependant, les représentations de l'intégration de l'immigrant n'ont pas nécessairement changé pour la population du pays d'accueil, qui considère que l'immigrant doit s'adapter et se fondre dans le panorama des coutumes locales, ses multiples appartenances ne devant pas transparaître trop clairement dans son comportement quotidien (Labelle et *al.*, 2007).

Tremblay et la TCRI, dans la recherche qu'ils ont menée en 2015 sur l'art de « Composer avec la complexité dans l'intervention psychosociale auprès des nouveaux arrivants », soulèvent une lacune présente dans plusieurs recherches et documents concernant l'intégration des immigrants. Beaucoup de travaux se concentrent principalement, voire uniquement, sur les difficultés, qu'il s'agisse des obstacles rencontrés ou des souffrances vécues dans le processus d'adaptation par les nouveaux arrivants. L'emphase mise sur l'immigrant dans les définitions et les recherches a pour conséquence de laisser dans l'ombre le processus d'adaptation que vit la société d'accueil, ses défis et ses réticences (Tremblay et TCRI, 2015). En effet, depuis quelques années, en parlant d'intégration on ne peut plus laisser de côté la notion de bidirectionnalité. L'engagement et l'ouverture des deux parties, immigrants et population d'accueil, paraissent nécessaires pour construire une société pluraliste fondée sur la participation, comme le souligne abondamment la dernière politique d'intégration québécoise (MIDI, 2015c). Toutefois, si l'emphase est mise sur l'importance des échanges et des efforts conjoints, la responsabilité des efforts et de la participation retombe rapidement sur les épaules des nouveaux arrivants, comme l'explique la TCRI :

Le constat généralement souligné par la TCRI est que le fardeau de l'intégration repose davantage sur les épaules des immigrants que sur celles de la société d'accueil. Mettant le focus sur la personne immigrante, les

politiques d'intégration ont omis de préparer et de responsabiliser la société d'accueil. Dans *l'Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration* qui, jusqu'à nouvel ordre, balise les politiques d'immigration et d'intégration, une responsabilité prépondérante en matière d'intégration des personnes immigrantes est assignée à la société d'accueil. Dans les faits, le principe de bidirectionnalité associé à l'Énoncé de politique est complètement mis à l'écart par les programmes d'intégration. Or, une société qui n'est pas suffisamment préparée ne peut prétendre être une société d'accueil et d'inclusion, car l'ignorance, les préjugés, la discrimination et le racisme y trouvent un terrain fertile (TCRI, 2015, p. 6).

Malgré les multiples initiatives étatiques et les programmes d'intégration mis en place pour faciliter le parcours des immigrants, la société d'accueil n'a pas été bien préparée aux implications d'une immigration massive. Labelle, Field et Icart (2007) expliquent cette situation en arguant que l'État québécois a choisi de prendre en charge le dossier de l'accueil et de l'intégration, ce qui a eu pour effet de démobiliser la population quant à son implication dans la démarche, et pour conséquence de lui donner l'impression de se voir imposer ce projet aux répercussions collectives.

Pour approfondir cette réflexion, Danso (2015) suggère que le concept de bidirectionnalité biaise la compréhension du concept d'intégration en supposant une égalité de pouvoir entre les groupes culturels qui cohabitent. Cette inégalité est niée dans les narratifs ce qui a pour répercussion de faire porter le fardeau de la responsabilité de l'intégration sur le nouvel arrivant, car le narratif sous-jacent à l'établissement d'immigrants est qu'il est normal qu'ils aient davantage d'efforts à déployer pour s'implanter dans une société qui les a précédés, avec son mode de fonctionnement, ses valeurs et ses institutions propres (Danso, 2015). Dans cet ordre d'idées, la responsabilité de trouver leur place en société incombe aux immigrants. L'intégration peut alors être considérée comme un processus linéaire s'apparentant à une assimilation à son nouvel environnement. Cependant, pour plusieurs auteurs dont Bourhis (1998) et Danso (2009), pour comprendre les rapports sociaux entre groupes qui coexistent dans une société donnée, il faut analyser les types d'interactions

provenant de ces différents groupes. Ceux-ci peuvent être conflictuels, de l'ordre de l'exclusion, de la marginalisation ou fondés sur la négociation (Bourhis, 1998).

Ce que les critiques des représentations du concept d'intégration permettent de montrer, c'est la tendance de deux mouvements de fond qui ont toujours été sous-jacents, mais qui sont, depuis quelques années, nommés et dénoncés par des chercheurs et des regroupements. Il s'agit de l'intégration conçue et véhiculée comme une injonction normative (Lochak, 2006), un idéal social à atteindre, défini par la société d'accueil et que l'immigrant doit accomplir tout en sachant négocier ses attentes et besoins personnels (Gauthier et *al.*, 2010). Cette injonction situe le débat selon une échelle de réussite ou d'échec, selon des critères arbitrairement définis qui imposent de viser à être performant dans son adaptation à la société (Misirowska, 2011), dans un esprit conjoint à la conception fonctionnaliste. Cette tendance implique l'individualisation croissante du processus d'intégration, malgré les programmes et les politiques existants (Korac, 2003). Ces constats font par ailleurs écho aux travaux du sociologue Danilo Martuccelli (2001, 2004) sur les figures contemporaines de la domination et la manière dont la responsabilisation opère comme mécanisme d'inscription subjective à travers les expériences de la domination que sont « l'injonction » et la « dévolution ». Penchons-nous maintenant sur le phénomène de l'immigration régionale.

#### 1.4. La régionalisation de l'immigration

Dans les pages précédentes, un aperçu des différents contextes de narrativité entourant la question de l'intégration des immigrants au Québec et dont les intervenants peuvent faire usage pour faire sens de leur pratique a été proposé. Comme cette recherche s'intéresse aux pratiques d'intervention en région, un narratif plus spécifique à notre propos, celui de la régionalisation de l'immigration et ses limites sera présenté.

#### 1.4.1. Les initiatives de régionalisation de l'immigration

La régionalisation de l'immigration est l'une des stratégies d'intégration promue par l'État québécois pour gérer l'immigration. Si les premières réflexions en ce sens au Québec ont vu le jour en 1954 et que quelques initiatives ont été tentées (Ouedraogo, 2012), il fallut attendre la fin des années 1980 pour voir resurgir cette question dans les orientations étatiques. C'est à la suite des travaux de la Commission de la culture sur les niveaux d'immigration de 1987 et les avis, en 1988, du Conseil des communautés culturelles et de l'immigration proposant l'établissement d'un programme de régionalisation permanente impliquant l'action de l'État que fut publié, en 1990, *l'Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration* (Poirier-Grenier, 2007). Celui-ci couvre deux objectifs, soit celui de promouvoir le développement régional comme stratégie de relance économique dans les régions rurales et celui de proposer une alternative au déséquilibre démographique menaçant les régions suite à l'exode rural de la main d'œuvre dans les années 1970 (Simard, 1996).

Cette politique vise, en outre, une répartition plus équilibrée des immigrants et des réfugiés sur son territoire (MICC, 1990; Rachédi et Legault, 2008; Lambert, 2014). Partant du principe que le Québec est une société pluraliste qui doit se construire, *l'Énoncé* propose une « vision », un contrat moral définissant les devoirs et les responsabilités des immigrants et de la société d'accueil, s'appuyant sur l'idée d'interventions devant faciliter l'intégration (MICC, 1990). Un des mandats couverts par cette politique est d'assurer l'accueil et l'intégration des immigrants dans des municipalités caractérisées par une homogénéité culturelle canadienne-française (Simard, 1996). Cet *Énoncé* s'inscrit également dans un contexte de désengagement étatique ayant mené l'État à s'octroyer un rôle d'accompagnateur, privilégiant un mode de relation partenarial avec les ressources communautaires et administratives tant locales que régionales qui sont devenues les actrices principales de la stratégie de développement régional du Québec (Simard, 1996).

Ce document charnière fut suivi en 1992 par les *Orientations pour une répartition régionale plus équilibrée de l'immigration* et par les *Mesures favorisant la régionalisation de l'immigration*, toutes deux produites par le MICC et qui ont, selon Poirier et Grenier, « jeté les bases de la politique et rendu concret le projet de « démétropolisation de l'immigration » en mettant l'accent sur la recherche des perspectives d'affaires et la création d'emplois réels en région » (Poirier-Grenier, 2007, p. 18). Ces initiatives ont été appuyées par la création, en 1993, de la Direction de la régionalisation dont le mandat a été de mettre en œuvre le *Plan d'action pour la régionalisation* qui s'engageait alors à augmenter le nombre d'immigrants s'installant en région en bonifiant les aspects d'attraction, de rétention et d'intégration de ses programmes (Poirier-Grenier, 2007). Il est néanmoins nécessaire de préciser que si le phénomène de régionalisation est à prendre en compte dans la lecture du portrait de l'immigration au Québec et de ses enjeux, il reste toutefois minoritaire en comparaison avec l'établissement en milieu urbain, tel que dans la grande région de Montréal qui reçoit plus de 75% des immigrants toutes catégories confondues (MIDI, 2016b).

#### 1.4.2. Les limites de la régionalisation de l'immigration

Un élément parfois oublié lorsqu'on analyse la question de l'intégration, est qu'il s'agit avant tout d'un processus qui s'effectue sur le terrain, en côtoyant la population d'accueil, en faisant connaissance avec la bureaucratie locale, en étant confronté aux obstacles d'insertion en emploi et en vibrant au rythme des petits séismes culturels quotidiens. Les intervenants sociaux doivent jongler avec plusieurs narratifs qui s'affrontent et se contredisent, et tenter d'en faire sens lors d'une intervention. On peut constater un décalage entre les objectifs mis de l'avant dans une politique de régionalisation et la réalité du terrain, plus particulièrement en région, en raison du fait que l'immigration est considérée comme un phénomène urbain et ainsi analysée à partir du filtre des besoins, des caractéristiques et des services offerts dans les métropoles (Poirier-Grenier, 2007).

De plus, l'immigration en région est différente de l'immigration en ville. Les contextes de narrativité traitant de l'immigration et normalisant le processus d'intégration sont plus présents en ville car il y a davantage de communautés culturelles pour accueillir les nouveaux arrivants et les accompagner dans leur adaptation à la société d'accueil. Les immigrants arrivent avec leurs bagages et leurs références narratives, et la présence de communautés d'accueil aide à la transition culturelle, en faisant le pont entre les repères culturels associés au pays d'origine et ceux du pays d'accueil, ce qui permet de les faire vivre dans le présent, et non seulement dans le passé. Cela peut adoucir les différences et les difficultés rencontrées lors de l'intégration en fournissant un lieu d'ancrage symbolique et physique auquel se rattacher. L'immigration en région diffère alors dans la mesure où la population est plus homogène culturellement (Morin, 2010) et qu'il existe moins de communautés culturelles pour valider les référents narratifs des immigrants. L'immigrant s'établissant en région ne disposera donc pas des mêmes ressources pour entamer son processus d'intégration.

### 1.5. Pertinence sociale et scientifique

Ce qui ressort particulièrement dans la littérature portant sur l'une des régions administratives de la Couronne Nord de Montréal, tant au niveau des monographies que des recherches scientifiques de l'ordre des mémoires et thèses, c'est que la grande majorité des écrits se concentrent sur le volet historique et mettent l'accent sur sa caractéristique de bastion de la culture canadienne-française. En effet, une majorité d'écrits étudient les questions de l'agriculture, des paroisses, des seigneuries établies dans la région (Gadoury, 2004; Lagacé, 2006; Thuot, 2009). La question de l'immigration en soi ne semble pas être une préoccupation mise de l'avant et n'est soulignée que dans son lien avec la colonisation du 19<sup>e</sup> siècle. Ainsi, peu de références au phénomène migratoire dans cette région administrative sont accessibles, et ce, malgré le fait que plusieurs organismes en accueil et intégration des immigrants ont

ouvert leurs portes pour répondre à la demande croissante du milieu. Notre étude vise donc à rendre compte de cette réalité sociale à travers les narratifs des intervenants sur leurs pratiques.

En résumé, l'intégration des immigrants s'est vue construite à travers les années comme un problème social auquel il faut apporter une solution. Cependant, plusieurs narratifs coexistent et se concurrencent en ce qui a trait à la manière de favoriser l'intégration des nouveaux arrivants. Comme la gestion de l'immigration est une prérogative étatique, il est possible de considérer que l'État, avec sa prise en charge de la définition et de l'actualisation de l'intégration, est porteur d'une narrativité dominante. En effet, les politiques sociales sont des narratifs déterminants dans la mesure où elles présentent les lignes directrices à partir desquelles s'appuieront les programmes mis en œuvre par le réseau communautaire. De plus, nous critiquons, suivant Healy (2014), le fait que les définitions qui sont élaborées dans les documents officiels et les recherches effectuées sont porteuses d'enjeux idéologiques, théoriques et normatifs qui ne sont généralement pas explicités. L'absence de retour historique et de mise en contexte du concept d'intégration contribue donc à le rendre confus et difficile à appréhender.

#### 1.6. Question de recherche et objectifs

Cette recherche a donc pour ambition, à partir des voix des participants, d'identifier les principaux narratifs qui façonnent la pratique et qui participent à la transformation de la réalité sociale. Elle cherche à comprendre comment le concept d'intégration est mobilisé dans les narratifs des intervenants et comment cela se traduit dans la pratique, dans le quotidien des interactions avec les immigrants et les réfugiés. Les intervenants, porteurs d'un bagage idéologique composé des diverses expériences et histoires qui ont croisé leur route, ne sont pas toujours conscients des narratifs qui fondent leur action.

Cette recherche étudie donc les usages des narratifs afin de composer un reflet de la pratique et fournir un espace potentiel de réflexivité. Tout en reconnaissant l'importance de maîtriser les différents vocabulaires qui traversent le travail social, elle s'inscrit aussi dans la perspective d'une élaboration d'un savoir propre à cette discipline. Pour ce faire, il faut se doter d'outils linguistiques pertinents pour expliquer et justifier notre pratique et qui traduisent notre spécificité.

Question de recherche :

Comment les intervenants en intégration utilisent et s'opposent aux différents narratifs qui traversent leur pratique?

Objectifs :

- Identifier les narratifs qui circulent à propos de l'intégration dans l'espace public.
- Analyser comment les intervenants en intégration utilisent les narratifs pour faire sens de leur pratique.
- Explorer les enjeux de la pratique d'intégration des immigrants en région.

## CHAPITRE II

### CADRE THÉORIQUE

S'intéresser à la question de l'intégration des immigrants en région ne peut faire l'économie d'interroger les pratiques existantes pour avoir un portrait des mécanismes mis en place. Cependant, l'examen seul des programmes et des politiques laisse dans l'ombre un aspect primordial de la question de l'intégration. En effet, l'application des mesures d'intégration repose essentiellement entre les mains des intervenants spécialisés en accueil et en intégration des immigrants. Il importe donc de se pencher sur leur conception de ce sujet à travers les narratifs qu'ils véhiculent puisque leurs actions peuvent avoir des répercussions concrètes sur le climat social des communautés.

Notre hypothèse de recherche formule l'idée que les pratiques d'intervention sont influencées par l'utilisation qui est faite des narratifs traitant de l'intégration. La façon dont l'intervenant comprend l'intégration définit son rôle et son implication dans le processus. Ainsi, nos conceptions peuvent avoir un effet sur les types de services offerts et la réponse du milieu également.

Dans ce chapitre, la question de l'intégration des immigrants en région est interrogée à partir d'une perspective postmoderne et pragmatiste. Il s'intéresse à certaines manifestations du langage sur les rapports sociaux dans la société québécoise, plus particulièrement à la façon dont l'intégration est comprise et relayée par les intervenants en immigration œuvrant dans une des régions administratives de la

Couronne Nord de Montréal. La théorie des jeux de langage sera le cadre à partir duquel sera interprétée l'intervention comme pratique langagière et, plus spécifiquement, comment les principaux narratifs sur l'intégration se manifestent en travail social.

## 2. 1 La théorie des jeux de langage

Dans son œuvre parue en 1979 et intitulée *La condition postmoderne*, Lyotard postule que le changement de statut du savoir dans le temps s'observe à travers le chevauchement des métarécits dans les sociétés, tels que la religion et la science. Toutefois, de plus en plus d'acteurs se positionnent en rupture avec l'hégémonie des métarécits, auparavant constitutifs du lien social, en adoptant une posture d'incrédulité quant à leur prétention à l'universalité. Ce qui compte n'est plus tant la question de la vérité que des conséquences sociales d'un phénomène (Angus et Langsdorf, 1993). Cette posture, qualifiée par Lyotard de postmoderne, représente une transition vers une nouvelle conception du savoir dans les sociétés occidentales postindustrielles qui met l'accent sur l'étude du langage. Le langage est alors vu comme le lieu du pouvoir puisqu'il incarne, à travers les narratifs, un espace de matérialisation et d'expression des expériences vécues (Lyotard, 1979).

L'analyse de Lyotard s'inscrit avec cohérence dans notre recherche dans la mesure où elle offre une perspective théorique à partir de laquelle il est possible de penser et de questionner la notion d'intégration dans les pratiques d'intervenants en immigration. Le pragmatisme, en tant qu'attitude philosophique (James, 2010), fait office de méthode d'analyse des narratifs qui seront récoltés dans le cadre de ce mémoire. Dans une posture pragmatiste, ce qui importe c'est d'analyser les manifestations pratiques et locales du langage en recherchant quelles sont les conditions qui permettent, dans un contexte donné, d'utiliser un vocabulaire de telle sorte qu'il se voit attribuer une signification particulière (Brandom, 2011). Dans cette mesure, le langage peut être vu

comme une forme de vie, car c'est à travers celui-ci que les individus trouvent à s'accorder et à bâtir une certaine vie collective (Wittgenstein, 2004; Duportail, 2017).

Réfutant les thèses de l'orientation sémantique, des penseurs tels que Rorty (1989) et Wittgenstein (2004) suggèrent d'abandonner la recherche de l'élément commun et unificateur dans le langage (Saussure, 1972) au profit d'une conception qui prend en compte l'existence de différentes théories concurrentes sur le monde. Ceci amène Wittgenstein à concevoir le langage comme un « ensemble de signes qui n'ont rien en commun qui justifie qu'on emploie le même mot pour tous, mais ils sont tous apparentés les uns aux autres de différentes façons, cette parenté permet de les nommer langage » (Wittgenstein, 2004, § 65). Et, plutôt que de parler de langage, il invite le lecteur à l'envisager comme un « jeu de langage », comme un ensemble dénué d'unité formelle et composé de catégories d'éléments dénommés « signes », « mots » et « phrases » dont chacun tout à la fois réfère et est soumis à une grammaire composée de règles qui donnent des indications sur le sens en vigueur dans l'échange, sans prendre position sur la question du vrai ou du faux (Wittgenstein, 1980; Wittgenstein, 2004, § 65). L'absence de règles implique donc l'absence de jeu de langage. Si ces règles spécifient les propriétés et les usages possibles, elles ne constituent nullement une légitimation en soi car la signification dépend de l'usage qui est fait du mot, et cet usage dépend du contexte dans lequel il prend forme (Schulte, 1992; Wittgenstein, 2004). De plus, la règle fait l'objet d'un contrat, explicite ou non, entre les joueurs (Lyotard, 1979; Bouveresse, 1987). Chaque « jeu de langage » s'inscrit donc dans une coutume donnée et est le résultat d'un consensus (Wittgenstein, 2004, § 23; Duportail, 2017). Ceci implique qu'il peut y avoir plusieurs significations possibles pour un mot ou une expression. Plusieurs histoires ou narratifs peuvent le mettre en scène mais dépendamment du contexte d'énonciation, lequel réfère à une grammaire, le sens attribué à la conversation sera différent et changera la façon dont les interlocuteurs peuvent agir sur une situation en coordonnant leurs actions et créer de nouveaux usages communs du langage (Schulte, 1992; Huot, 2013).

## 2. 2 L'intervention comme pratique langagière

L'apport de Wittgenstein à l'étude du langage et des narratifs tient au fait qu'en considérant le langage comme une forme de vie, il est alors possible de repenser le rapport entre les notions d'action et de langage, de pratique et de théorie (Bouveresse, 1987). Dans ce sens, les propos de Labov (1997) s'harmonisent avec ceux de Wittgenstein lorsqu'il décrit le langage comme une forme d'interaction qui se passe d'une séparation entre action et pensée; « Utterance can be seen as performing several speech act simultaneously », tout en spécifiant qu'une conversation n'est pas qu'une suite d'énoncés; « conversation is not a chain of utterance, but rather a matrix of utterances and action bound together by a web of understanding and reactions » (Labov, 1977, p. 29). Une conversation est donc, pour Labov, un échange communicationnel lors duquel les interlocuteurs utilisent le langage pour interpréter la signification des événements actuels et potentiels qui se déroulent pendant l'interaction et pour évaluer les conséquences de leurs actions présentes et futures (Labov, 1977, p. 30). Cette conception issue de la linguistique diverge cependant de celle adoptée dans ce mémoire et qui réfute l'idée que la signification peut être dégagée en soi pour avancer plutôt qu'elle est construite au sein de l'échange qui se déroule (Schulte, 1992). En concordance avec Wittgenstein, le langage peut être envisagé comme une action dont les règles implicites aident à pourvoir d'un sens l'interaction entre des personnes qui prend forme dans un contexte particulier.

Cette idée est utile au travail social car elle permet de considérer l'intervention comme une pratique langagière dont la fertilité des innovations prend racine dans un terreau transdisciplinaire (Karsz, 2011; Huot, 2013). La théorie et la pratique sont liées par leurs usages, il n'y a pas de séparation « naturelle » car la théorie est une histoire sur les actions des intervenantes, elle est un récit qui tente d'expliquer la pratique et de trouver des alternatives pour l'innover, pour offrir des outils aux intervenantes aux prises avec différents types de situations pour lesquels elles ne possèdent pas le

vocabulaire adéquat (Huot, 2013). Les travailleurs sociaux mobilisent la théorie, volontairement ou non, pour expliquer et justifier leurs actions, pour entrer en communication avec un usager, un autre praticien, un professionnel (Couturier et Huot, 2003, p. 107). Elle prend ainsi la forme d'un récit de vie. Une pratique n'est pas seulement une action, elle est aussi source de connaissance, elle génère des savoirs qui sont des efforts de théorisation permettant de faire sens du vécu et, en ce sens, « le savoir, qu'il soit de nature théorique ou pratique, est fondamentalement *logos*, c'est-à-dire une forme particulière de discours qui permet à un acteur social d'établir son rapport au monde, à la société et à l'autre » (Couturier et Huot, 2003, p. 108). C'est dire que l'usagère ou l'intervenante qui dévoile son récit le fait dans un langage particulier, en utilisant un vocabulaire et des règles qui s'articulent dans un réseau de contingences prenant sa forme dans un contexte précis (Schulte, 1992; Soulez, 2004). L'intervention est donc une pratique dynamique dans la mesure où elle prend forme à l'intersection d'un passé, d'un présent et d'un futur interreliés par les contingences qu'ils génèrent et présupposent (Angus et Langsdorf, 1993). La distance qui sépare la théorie et la pratique est donc plutôt le « produit de contingences historiques et culturelles » et se traduit dans une question de vocabulaire (Huot, 2013).

Toutefois, pour Lyotard, la tension existant théorie et pratique s'inscrit dans un contexte plus large portant sur la question de la légitimation du savoir. Il existe une compétition entre le savoir scientifique et le savoir narratif (Lyotard, 1979) et cette apparente concurrence se traduit, en travail social, sous la forme d'une crise de légitimité de la profession. L'enjeu sous-jacent à cette compétition renvoie à la question de la légitimation du savoir, question d'actualité en travail social. Le savoir scientifique et le savoir narratif sont deux jeux de langage différents qui cohabitent dans un même espace (Lyotard, 1979). Cependant, le savoir narratif est pragmatique, il s'accorde avec différents types de savoirs en circulation à travers les époques. En effet, les actes de langage qui sont pertinents pour ce savoir ne dépendent pas de la seule compétence du narrateur, mais de l'interaction des composantes d'une communication, soit le

narrateur, le destinataire, le référent et l'environnement (Lyotard, 1979). Ces critères définissent donc une triple compétence qui s'affiche comme un savoir-dire, un savoir-entendre et un savoir-faire (Lyotard, 1979; Mathieu, 2011). Pour Lyotard donc, « ce qui se transmet avec les récits, c'est le groupe de règles pragmatiques qui constituent le lien social » (Lyotard, 1979, p. 40). Ainsi, parce qu'il incarne un mode de transmission culturel intemporel, le savoir narratif est utilisé par le savoir scientifique afin de se rendre accessible aux masses et ainsi pouvoir assurer sa légitimation (Lyotard, 1979, p. 47). D'un vocabulaire spécifique, accessible à une élite triée et formée, le savoir scientifique se démocratise en prenant la forme du récit pour se faire connaître et se transmettre. Il se met en scène afin que les non-initiés puissent comprendre sa valeur et l'ériger en récit d'importance.

En travail social, le rapport ambivalent au savoir tient du fait que les deux types de savoir, scientifique et narratif, sont mobilisés pour mener à bien la mission qu'il s'est donné. En effet, en tant qu'intermédiaire entre l'État et les usagers, l'intervenant doit maîtriser les différents narratifs dominants qui traversent et modèlent la société québécoise. Dans le même mouvement, il doit pouvoir traduire les vocabulaires propres aux narratifs médicaux, juridiques et économiques de façon à faire sens pour « l'utilisateur » ou le « client » (Lapierre, 2012). Il doit pouvoir mettre en récit les injonctions, les règles et les modalités de fonctionnement qui ont cours dans le secteur de la santé et des services sociaux tout en jonglant avec les valeurs, parfois contradictoires, qui se frôlent et s'entrechoquent dans le paysage de l'intervention. François Dubet qualifie de paradoxe cet entre-deux du travail social:

[...] les travailleurs sociaux sont incontestablement des agents de l'ordre social. Mais en même temps, ils ont une conscience critique extrêmement vive des mécanismes qui excluent les uns et normalisent les autres. Le travail social vise l'intégration des individus et pour intégrer les uns, il en relègue d'autres. Tous ces phénomènes créent un sentiment de crise. (Dubet, 2006, p. 140)

De plus, dans sa propre pratique, l'intervenant mobilise des narratifs pour justifier ses actions, pour faire sens des situations qui le confrontent et des récits de légitimation d'autres praticiens qu'il côtoie dans l'exercice de ses fonctions (Lapierre, 2012).

En résumé, les récits, de par leur forme, leur rythme et leur contenu définissent ce qui peut se dire et se faire dans une culture donnée, ils fixent les règles des échanges sociaux dans une société particulière. L'intervention, en tant que pratique langagière, prend la forme narrative puisque son but est la transmission des connaissances à l'utilisateur. Et si l'intervenant élabore une réflexion présentant du contenu scientifique, il la transmet par le biais de la conversation car il œuvre à la vulgarisation des problèmes sociaux dans une perspective de rétablissement du fonctionnement social d'un individu (Dubet, 2006).

### 2.3 Les jeux de langage en travail social

La posture postmoderne et pragmatiste amène à concevoir la réalité comme étant plurielle, à l'intersection de vérités qui se comptent et s'affichent comme partielles et partiales puisque les idées qui donnent naissance à la vérité sont nécessairement subjectives, étant liées à la personne qui les a pensées. Une telle posture permet de mettre en lumière la complexité des situations et des interventions auxquelles sont confrontés les intervenants sur le terrain. Cette complexité se traduit notamment dans le fait que plusieurs jeux de langage différents ont cours pour expliquer et qualifier les réalités sociales en intervention et plus particulièrement, celles entourant l'intégration des immigrants en région. À travers la théorie de Karen Healy (2014) sur les discours qui traversent le travail social, les différents narratifs, leurs origines et leurs influences pour la pratique seront explorés.

### 2.3.1. Un modèle dynamique

Dans son livre *Social Work Theories in Context*, Healy développe et présente une approche théorique novatrice dans la mesure où elle permet de mieux comprendre cette discipline et domaine de pratique qu'est le travail social en mettant l'accent sur les narratifs qui le composent et qui le fondent, afin de mieux saisir les influences des différentes théories qui interfèrent dans la pratique (Healy, 2014). Connaître les fondements et les origines de ces narratifs permet de comprendre comment ils sont mobilisés dans la construction des besoins des « clients » et comment cela peut influencer la compréhension que nous en avons. En les remettant en perspective, il est alors possible de les utiliser, de les critiquer et de les changer d'une manière concordante aux valeurs en vertu desquelles nous sommes engagés (Healy, 2014).

Souscrivant à l'idée qu'une intervention est une pratique langagière qui s'inscrit dans des « jeux de langage » particuliers dont les règles sont à redéfinir dans chaque nouvel échange, Healy propose un modèle dynamique qui reflète le caractère pluriel et contextuel du travail social. Analyser le travail social pose toutefois quelques difficultés en raison de sa complexité représentée dans la multiplicité des contextes de pratique existants (Soulet, 2003). Contrairement à plusieurs disciplines telles que la médecine ou l'enseignement, le travail social n'a pas de base institutionnelle primaire, de lieu de pratique obligatoire et caractéristique de la profession, comme le sont les hôpitaux et les écoles, et qui fournit des bases unificatrices pour le contexte de pratique et l'organisation du travail (Healy, 2014). L'intervention sociale peut s'effectuer auprès de « clientèles » très variées et avec des approches différentes structurant les besoins et les solutions. Il n'y a pas de tâche universelle et commune à tous les emplois de travail social. L'assignation et le type de tâches dévolues au travailleur social dans son emploi dépendent donc du contexte institutionnel et organisationnel. Cette diversité des lieux et des types de pratique existants soulève ainsi l'enjeu d'une absence de bases communes pour la construction d'un corpus de connaissances spécifique au travail

social (Healy, 2014). Il n'y a pas de savoir commun applicable à tous les travailleurs sociaux car les contextes de pratique différents interdisent l'application d'une formule unique à toutes les situations sociales.

Dans leur pratique, les intervenants réfèrent à des termes, à des expressions et à des grammaires spécifiques à leur contexte d'intervention et à leur milieu institutionnel. Ils utilisent des narratifs pour légitimer leurs actions comme pour faire sens de leur contexte de pratique (Lapierre, 2012). Plusieurs narratifs se concurrencent en travail social et, si les intervenants doivent maîtriser les différents narratifs en circulation, ils doivent également faire sens des narratifs des usagers de services dont la voix n'est pas toujours entendue. Ainsi, l'enjeu de la pratique se situe au niveau du fait que si le contexte est très important pour comprendre et se positionner face aux narratifs qui sont présents dans notre domaine de pratique, il est également important de porter attention à la façon dont les intervenants comprennent et répondent à leur environnement de pratique dans la mesure où cela peut affecter concrètement la pratique d'intervention.

Ce qu'il importe de retenir est que l'intervention est une pratique langagière qui se renouvelle constamment au rythme des jeux de langage qui la constituent. En travail social, plusieurs narratifs se concurrencent au sein de contextes de pratique variés qui sont soumis à des contingences différentes. Cette complexité rend leur examen plus difficile puisqu'il faut être prêt à naviguer dans une incertitude constante (Soulet, 2003). Healy propose, à travers un modèle théorique dynamique centré sur le contexte, de porter un regard sur les fondements narratifs de notre pratique et leurs origines afin de mieux comprendre nos actions et le sens que nous leur accordons. Dans la section suivante, deux catégories de narratifs identifiés par Healy, soit les narratifs dominants et de services seront donc brièvement explorés. Ils seront appliqués au domaine de l'intervention en intégration afin d'esquisser une typologie théorique des narratifs relayés par les différents acteurs sociaux que sont l'État et ses institutions, les organisations, les médias, l'ordre professionnel des travailleurs sociaux et les

communautés qui peuvent teinter la conception qui est construite de l'intégration chez les intervenants par la façon dont ils sont utilisés.

### 2.3.2. Les narratifs en intervention sociale

Healy fournit un modèle d'analyse que l'on pourrait qualifier de générique et qui peut être appliqué par un intervenant à son contexte de pratique spécifique afin de brosser un portrait des enjeux qui sont rencontrés et des narratifs qui contribuent à le façonner. Selon ce contexte, les narratifs dominants, ceux de services et les narratifs alternatifs contribuent, de par l'usage qui en est fait par les différents acteurs, à construire un domaine de pratique. Dans les lignes qui suivent, le modèle de Healy sera appliqué à l'intervention auprès des immigrants en identifiant les principaux narratifs qui circulent à propos de l'intégration.

#### Les narratifs dominants en intervention sociale

Dans son modèle d'analyse, Healy a identifié quatre composantes constitutives de la pratique en travail social. Il s'agit d'abord du contexte institutionnel qui comprend les lois, les politiques publiques ainsi que les pratiques légitimement acceptées par les institutions. C'est le lieu qui fournit les termes de référence de la pratique (Healy, 2005). Ce lieu de pouvoir génère donc des narratifs dominants qui ont la légitimité de déterminer qui est l'expert et à qui revient le pouvoir de définir tant les problèmes sociaux que la construction des besoins des usagers et les types de services qui doivent être mis à leur disposition et comment. Ces narratifs ne sont pas dominants de façon universelle, car dépendamment du contexte de pratique certains le seront et d'autres pas en fonction des enjeux spécifiques liés au type de problème social identifié, à la « clientèle » concernée et aux approches préconisées. Dans les institutions du secteur de la santé et des services sociaux, les narratifs dits dominants sont issus des domaines biomédical, économique et juridique (Healy, 2005).

Dans le narratif biomédical, les maladies et les problèmes d'intégration sont conçus comme un dysfonctionnement biologique qui s'évalue à partir d'une échelle de normalité. La responsabilité des problèmes en jeu incombant ainsi à l'individu, la définition des besoins des « patients » et le type de services préconisés pour y répondre se déterminent selon un vocabulaire médical où les professionnels font usage de leur expertise pour poser un diagnostic (Healy, 2014). En intervention auprès des immigrants, ce type de narratif se présente sous la forme d'une approche fonctionnaliste qui conçoit les difficultés d'intégration en termes de dysfonctionnement social. L'intégration est vue comme une finalité à atteindre et se mesure à la lumière du succès des démarches entreprises (Gauthier et *al.*, 2010).

Un second narratif dominant est le narratif économique d'orientation néoclassique qui influence de façon notable la façon d'organiser les institutions en valorisant un modèle de performance dont la logique initiale encourage l'augmentation des profits grâce au principe de libre marché régulé par un système d'offre et de demande (Healy, 2005). Cette perspective appliquée à un modèle étatique encourage ce dernier à se désengager de ses responsabilités collectives envers les plus démunis en privatisant les services de santé, ce qui l'amène à déléguer certaines responsabilités aux organismes communautaires et aux cliniques de pratique privée. Ceci permet de réduire les investissements publics tout en proposant une offre de service diversifiée aux « consommateurs ».

Si l'on applique le modèle de Healy aux politiques québécoises d'immigration et d'intégration, cela se traduit notamment par une décentralisation des initiatives étatiques en matière d'intégration des immigrants. En effet, un exemple concret de cette orientation économique est la politique de régionalisation de l'immigration mise en place dans les années 1990 par l'État québécois (MICC, 1990). Ce dernier a légiféré une politique sociale soulignant les lignes directrices d'une intégration adéquate, tant de la part des immigrants que des acteurs de la société d'accueil, et il en a délégué les

pouvoirs d'application à certaines municipalités régionales sélectionnées et accréditées ainsi qu'aux organismes communautaires du milieu (Simard, 1996). En ce qui concerne les narratifs qui circulent concernant l'impact économique de l'immigration au Québec, l'État met l'accent sur le fait que l'immigration contribuera à l'enrichissement de la société en aidant à combler les besoins de main d'œuvre, mais pour ce faire, il importe qu'ils intègrent le plus rapidement possible le marché du travail (Sayad, 2006; MIDI, 2012). Comme le narratif économique peut prendre plusieurs formes, en intervention il se traduit dans l'importance accordée à l'insertion en emploi des personnes immigrantes dans le processus d'intégration à la société d'accueil à travers l'offre de service déployée (Legault et Raché, 2008; MIDI, 2012). Des partenariats ont été mis en place entre les organismes communautaires spécialisés dans ce domaine et certains organes publics tels qu'Emploi-Québec (MIDI, 2012). Cependant, cette approche ne fait pas l'unanimité et plusieurs acteurs décrient l'emphase mise sur l'emploi à tout prix dans les interventions mises en place et qui sous-estiment l'importance des aspects socioculturels de l'intégration (Gauthier et *al.*, 2010; Tremblay et TCRI, 2015). Un autre type de narratif qui mobilise la question de l'intégration sous son aspect économique est celui de l'opinion publique et des médias. Au fil des ans, de nombreux articles de journaux traitent du malaise et de la crainte populaire d'une perte d'identité, d'emploi et de qualité de vie en lien avec l'arrivée d'immigrants sur le territoire et de l'enjeu de leur intégration (Lagacé, 2010; Fortin, 2016; Fillion, 2017; Pouliot et Julien 2017). Le registre économique correspond ainsi à une catégorie dominante de narratif car il représente un angle principal et privilégié d'analyse du phénomène qu'est l'intégration des immigrants. Il est l'une des mailles de la trame des récits qui composent la pratique des intervenants œuvrant en intégration et face auxquels ils doivent se positionner.

Enfin, le narratif juridique, se basant sur le principe d'autorité de la loi, offre un cadre institutionnel qui balise les actions et chapeaute le mandat des intervenantes œuvrant dans certains domaines tels que la protection de la jeunesse et la santé mentale (Healy,

2005). Deux types de lois importent alors particulièrement en travail social. Il s'agit des lois qui ont été légiférées au Parlement (*statutory law*) et qui ont un impact sur le rôle et les obligations des travailleurs sociaux ainsi que les précédents juridiques qui sont utilisés pour redéfinir et modifier des lois existantes. Ce narratif, s'il est dominant dans le modèle de Healy, s'applique toutefois moins au domaine de l'intervention en intégration auprès des immigrants, car bien que le statut d'immigration soit un élément essentiel à l'établissement et à la possibilité de s'intégrer, les démarches pour la légalisation du statut d'immigration sont généralement entamées, voire réglées avant l'arrivée au Québec et celles concernant l'obtention de la citoyenneté se déroulent parallèlement à l'acclimatation et à l'intégration. Il s'agit donc pour notre domaine d'intervention, d'un narratif secondaire.

#### Les narratifs de service en intervention sociale

Coexistant avec les narratifs dominants se trouvent les narratifs de service qui font partie et qui sont le produit de trois composantes du travail social, soit la base professionnelle formelle, le sens de la pratique et le cadre de la pratique. La base professionnelle formelle du travail social contient un ensemble de théories issues de contextes de pratique, des valeurs judéo-chrétiennes, des habiletés formelles requises en travail social, le tout agrémenté d'influences philosophiques (Healy, 2014). Cette composante produit un savoir professionnel qui est relayé par les différents lieux d'enseignement publics et académiques (Healy, 2014). En deuxième position se situe le sens que les travailleurs sociaux donnent à leur pratique et aux objectifs professionnels qu'ils désirent atteindre. Ces objectifs formels sont construits dans l'interaction entre le contexte institutionnel et la base professionnelle, soit dans la répartition des tâches spécifiques dans une équipe de travail, dans la définition des besoins et des caractéristiques des « clients » dans un cadre de pratique donné, à travers les points de vue qui sont amenés et la compréhension qui en ressort et qui se transmet dans la pratique. Enfin, le dernier fondement proposé par Healy est le cadre de la

pratique. Celui-ci comprend les amalgames entre les savoirs et les habiletés tant formels qu'informels, tels que le savoir expérientiel, qui guident la pratique au quotidien (Healy, 2014). Ces trois fondements regroupent ce qui peut être appelé les narratifs de service qui composent le substrat de la profession, soit l'ensemble des valeurs et des idéaux auxquels s'attache à réaliser le travailleur social dans sa pratique.

Les narratifs de service sont issus des sciences humaines et sociales, à travers entre autres les domaines de la sociologie et de la psychologie. Ces narratifs ont ainsi une influence sur la construction du rôle professionnel, le type de tâches qui sont assignées ainsi que les valeurs auxquelles les intervenants souscrivent. Malgré la diversité des modèles et des approches caractérisant les narratifs de service en travail social, ils partagent une vision commune d'orientation humaniste qui encourage la réalisation du potentiel humain, de l'autonomie et de l'autodétermination des individus (Healy, 2014). Si nous adaptons le modèle dynamique de Healy aux narratifs de service qui circulent au sujet de l'intégration, l'approche humaniste est l'un des narratifs les plus communément utilisés pour qualifier la pratique auprès des immigrants. Il suppose la prise en compte de l'individu, de l'humain derrière le statut d'immigrant afin de surmonter le choc des évidences qui obstrue inévitablement la vue lors d'une rencontre interculturelle (Gauthier et *al.*, 2010). Le rôle de tout intervenant serait donc d'essayer d'entrer dans le monde de la personne immigrante, de comprendre ce que signifie pour elle l'intégration afin d'avoir une vue d'ensemble plus large et globale de la situation d'intervention (Gauthier et *al.*, 2010). Il s'agit ainsi de reconnaître les adaptations qui sont faites, les démarches grandes et petites qui sont effectuées et les efforts que le processus d'intégration demande à la personne. Avoir une approche humaniste comprend également la mise en pratique de valeurs dont les fondements reposent sur la préservation de l'intégrité de la personne avec qui l'on intervient :

[repartir de zéro] nécessite de l'énergie, de la motivation, de l'acharnement, mais surtout de l'accompagnement. C'est bien ce qui est au cœur de notre mission « accueillir, informer, orienter, outiller et accompagner » le nouvel arrivant dans son parcours migratoire. Nous avons gagné la confiance de

tous, mais surtout celle de notre clientèle que nous desservons avec respect, professionnalisme et chaleur humaine. (Aminate, 2018)

Adopter une posture humaniste s'arrime souvent avec une approche d'*empowerment* où, si l'intervenant a pour mandat d'accompagner une personne dans son cheminement, soit de soutenir et d'accueillir cette dernière dans les épreuves qu'elle traversera, il est d'avis général qu'il faut laisser le pouvoir d'agir entre les mains de la personne immigrante actrice de sa vie (Legault et Rachédi, 2008; Gauthier et *al.*, 2010). En ce sens, la réalisation de l'intégration est, depuis quelques années, associée à l'idée de participation à la société d'accueil (Sotomayor, 2004; MIDI, 2015c). Cette idée d'une participation de l'immigrant à la vie sociale, culturelle et politique de la communauté dans laquelle il a élu résidence doit s'accompagner d'un engagement de la part de la société d'accueil afin qu'il puisse s'établir un échange, une forme de dialogue s'ouvrant sur la diversité culturelle. Sotomayor pousse l'idée de participation plus loin en proposant d'établir un projet d'intégration réciproque dans lequel les communautés culturelles auraient un rôle plus actif à jouer au sein des différentes sphères d'activités sociales, politiques, culturelles et économiques (Sotomayor, 2004). Pour ce faire, la société civile se devrait d'être plus inclusive en adaptant ses institutions de manière à refléter le caractère interculturel des communautés ainsi qu'en favorisant l'accès aux ressources matérielles et financières pour les individus issus de groupes culturels minoritaires afin qu'ils aient des opportunités réelles de se tailler une place dans la société d'accueil. Pour Sotomayor, l'intégration réciproque revient donc à « [...] établir des conditions réelles d'intégration en prenant des mesures susceptibles de faciliter l'accès des communautés culturelles d'origine étrangère aux services et aux ressources ainsi qu'au processus de prise de décision de la société d'accueil » (Sotomayor, 2004, p.16).

Conjointement à l'*empowerment*, un autre narratif dominant en intervention sociale et qui pourrait entrer dans la catégorie des narratifs de service selon Healy est celui de l'approche interculturelle qui fut brièvement présenté dans le premier chapitre. Selon

ce narratif, qui s'imbrique également dans une posture humaniste, il importe en intervention de faire preuve de sensibilité culturelle, d'être en mesure de partir de la situation de la personne immigrante, de ses besoins et de ses enjeux sans prédéterminer le problème et la solution à apporter (Cohen-Emerique, 1993; Legault et Rachédi, 2008). Ce que sous-tend l'approche interculturelle est que la structure d'intervention en Amérique du Nord est fondée sur une conception occidentalocentrée des problèmes sociaux et de la façon d'y remédier. Des rapports de pouvoir sont en jeu lorsque la question du statut d'immigrant se pose et qu'il faut en être conscient lors des interventions (Legault et Rachédi, 2008). C'est pourquoi un des aspects-clés du narratif interculturel est l'aptitude de l'intervenant à questionner ses fondements culturels, ses appartenances, ses présupposés de manière à pouvoir se décentrer des évidences qui ont jalonné son parcours de vie et s'ouvrir aux façons différentes de concevoir le monde et ses phénomènes (Vatz-Laaroussi, 2013). En intervention, cette approche est généralement combinée à l'approche systémique qui analyse et prend en compte les interactions d'un individu avec les différents systèmes qui font partie de sa vie, tels que l'école, la famille, le travail, etc. Elle permet de situer la personne immigrante dans son environnement, de voir plus loin que le problème à l'origine de la consultation pour tenter d'avoir un portrait de la personne qui tienne compte de son passé migratoire et de son présent (Legault et Rachédi, 2008).

Dans son modèle dynamique, Healy présente également la catégorie des narratifs alternatifs proposant des façons de voir le monde et les interventions qui soient radicalement différentes de celles qui circulent en travail social. Healy donne l'exemple de l'approche écologique et de l'approche par la religion et la spiritualité comme nouvelle philosophie d'intervention (Healy, 2014). En intervention auprès des immigrants, cette catégorie semble moins s'actualiser dans les narratifs présentement recensés et ne sera pas explorée davantage dans ce chapitre.

La présentation des principales catégories de narratifs circulant en travail social à partir de l'approche théorique mise en place par Healy (2014) et son adaptation au domaine de pratique qu'est l'intégration des immigrants en travail social ne prétend pas être exhaustive, mais met en contexte quelques-uns des récits qui composent le paysage de l'intervention auprès des immigrants. L'intervention comme pratique langagière se construit à partir des jeux de langage issus de théories, d'approches, de préoccupations personnelles et sociales, de peurs collectives et individuelles qui circulent dans l'espace public et qui forment des narratifs. Ces narratifs sont utilisés pour faire sens de la pratique mais également comme outil permettant de développer une relation de travail entre une personne immigrante ayant recours à des services et un intervenant social dont la tâche est de répondre, dans la mesure du possible, à la demande sociale. L'interaction qui découle de cette rencontre se composera à la lumière du jeu de langage qui s'érigera entre les deux, du réseau de significations communes qui se construira et permettra un échange fondé sur un consensus partiel (Lapierre, 2012). Cependant, chaque intervention voit son jeu de langage modifié de fois en fois, car les interlocuteurs mobilisent le langage pour se positionner, pour s'opposer, pour exprimer un changement de perception ou de situation. En effet, dépendamment de l'interlocuteur, l'usage qui est fait des narratifs sera différent car l'intention ne sera pas la même, elle pourra être de persuader un collègue ou un usager, de justifier ses actions auprès de son supérieur hiérarchique, de comprendre, d'informer, etc. (Couturier et Huot, 2003). À chaque fois néanmoins, la personne cherche à faire sens de son propos. Ainsi, cette recherche s'intéresse à la façon dont les intervenants utilisent et mobilisent les narratifs pour parler d'intégration. À la lumière de la théorisation proposée par Healy, quelques définitions de l'intégration seront analysées pour conclure ce chapitre.

## 2.4 Définition de l'intégration

En cohérence avec la théorisation élaborée en cours de chapitre, il est possible de postuler qu'aucune définition universelle de l'intégration ne peut être produite qui fasse sens pour tous les contextes et qui ne soit construite soit de façon trop vague, afin d'englober le maximum d'éléments pertinents, ou de façon trop restreinte, ce qui impliquerait que des notions seraient manquantes et donc inapplicables à certaines situations. Cette section œuvrera à la déconstruction de quelques définitions existantes portant sur l'intégration et les remettra en contexte à partir du contenu théorique fourni par Healy.

En 1990, dans un document de réflexion et d'orientation intitulé *L'intégration des immigrants et des Québécois des communautés culturelles*, le Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles (MICC) propose la définition de l'intégration suivante :

La complexité du processus d'adaptation auquel est soumis l'immigrant a généralement été illustrée par la métaphore classique qui établit un parallèle entre cette réalité et le processus de socialisation et d'interrelation avec le milieu que doit vivre l'enfant avant qu'on puisse le considérer comme adulte et membre de la société à part entière de sa société particulière. Outre sa connotation quelque peu paternaliste, ce parallèle sous-estime grandement la complexité de la situation vécue par l'immigrant, qui fait face à une resocialisation dans un cadre préétabli beaucoup moins souple et accueillant que celui d'une famille. Il faut admettre néanmoins qu'il illustre bien plusieurs dimensions essentielles du processus d'intégration, comme l'implication active du principal intéressé (l'enfant se développe, comme l'immigrant s'intègre); etc. (MCCI, 1990, p. 3).

Cette définition mise de l'avant par le MICC en 1990 est intéressante dans la mesure où ce narratif justifie une posture d'interventionnisme étatique en expliquant la nécessité d'une prise en charge des immigrants à partir d'une théorie issue de la psychologie. En effet, l'analogie faite entre le processus d'intégration et le

développement de l'enfant renvoie à l'idée selon laquelle le nouvel arrivant est vulnérable et présente des lacunes d'autonomie qui doivent être résolues par l'apprentissage et la resocialisation. À l'instar de l'enfant, le droit à l'autodétermination de l'immigrant est nié et sa qualité de membre à part entière de la société est délayée jusqu'à ce qu'il ait atteint le stade de développement requis selon les autorités en la matière. Cette définition est donc un narratif qui s'adresse aux professionnels de la santé, aux intervenants, car il présente ainsi une approche à partir de laquelle saisir l'intégration comme problème social en cernant l'enjeu du manque d'autonomie que le statut d'immigrant implique et la solution préconisée, soit la resocialisation. Ce narratif, tout en reconnaissant le caractère paternaliste de sa métaphore, suppose également une certaine responsabilité appartenant à l'immigrant puisque le processus d'intégration, tel que compris et délimité par le Ministère et transmis aux intervenants, dépend de la volonté de ce dernier à s'impliquer dans les démarches nécessaires et les situations sociales qui s'offriront à lui au cours de son cheminement.

Un autre narratif sur l'intégration qui se présente sous la forme d'une définition est présenté par le Conseil Européen sur les Réfugiés et les Exilés (CERES) en 2004 :

Selon le CERES, l'intégration est comprise comme l'établissement d'une relation réciproque entre les populations immigrées et les différentes composantes du pays d'accueil dont la société civile. En effet, l'intégration ne signifie ni l'adaptation unilatérale, ni l'assimilation des populations immigrées dans le pays d'accueil. Elle implique plutôt une approche accueillante de la diversité culturelle et le développement de valeurs communes, en vue d'améliorer l'égalité des chances et la participation de tous et de chacun à la vie sociale, économique et politique. (Sotomayor, 2004, p. 15)

Dans cette définition, l'intégration est conditionnelle à l'établissement d'une relation dite réciproque. La notion de réciprocité fait référence au concept de mutualité, à « un échange de même nature » (Réciproque, 2009, p. 606). Cependant, cela n'implique nullement une égalité puisque si l'échange suppose l'idée de donner, de recevoir et de rendre, elle engendre aussi une dynamique de pouvoir entre les parties qui exclut la

possibilité d'une relation égalitaire (Mauss, 2007). Cet argument est appuyé par le fait que dans la définition du CERES reprise de Sotomayor, l'échange se fait entre les populations immigrantes et la société civile, donc entre un groupe de personnes et des institutions, ce qui implique que l'approche sur laquelle se fonde la définition est fonctionnaliste. L'intégration est ainsi vue en termes de fonctionnement social de l'immigrant au sein des structures de la société d'accueil dont les valeurs devront être révisées afin d'être plus inclusives envers les personnes immigrantes afin que celles-ci puissent contribuer pleinement au maintien et au développement de la société. La personne immigrante n'a alors pas le pouvoir de définir son intégration, ses options de réussite sociale dépendent de sa capacité à utiliser les narratifs existants sur l'intégration pour faire sens de sa vie et de sa trajectoire en optimisant sa participation aux différentes sphères sociales.

Lorsque l'on écume la littérature en quête d'une définition de l'intégration, il est possible de constater que le contenu des définitions rencontrées et les priorités identifiées varieront selon l'approche préconisée. En travail social, il est possible d'identifier certaines caractéristiques communes aux définitions ébauchées sur la question. Parmi les éléments communs se retrouve l'idée de complexité du processus d'intégration qui est conçu comme multidimensionnel, dont la responsabilité est partagée entre la société d'accueil et les immigrants (Legault et Rachédi, 2008; Gauthier et *al.*, 2010). S'il est souvent évalué en termes de réussite ou d'échec à travers l'accomplissement de démarches fondées sur des critères objectifs d'intégration, l'intégration est également une démarche subjective influencée par les questions d'identité et de sentiment d'appartenance. La trajectoire n'est pas linéaire, mais composée de va-et-vient entre l'héritage migratoire et l'adaptation, l'appropriation de nouveaux codes culturels et la négociation des rapports de pouvoir qui teintent la qualité des souvenirs, des rencontres et des expériences vécues en terre d'accueil (Sayad, 2006; Labelle et *al.*, 2007; Tremblay et TCRI, 2015). Ces éléments sont autant de narratifs qui se croisent et se fusionnent selon les contextes qui président à leurs

usages. Ils teintent le paysage de l'intervention auprès des immigrants tel qu'il est actuellement compris et décrit.

En conclusion de ce chapitre, il importe de souligner qu'une intervention, lorsque l'on adopte un cadre théorique appuyé par une orientation postmoderne et pragmatiste, est une interaction influencée et modulée par le contexte dans lequel elle prend forme, contexte qui se refond et se reconstruit à chaque nouvelle interaction. Cette intervention est ainsi une pratique langagière puisque l'intervenant et la personne immigrante communiquent via un jeu de langage, cette forme de vie qui permet de donner un sens local et particulier à leur échange à travers l'établissement de règles dûment comprises par les deux parties. Cette intervention, constituée de récits qui se chevauchent et s'entrecroisent, s'inscrit dans un contexte plus large de pratiques qui est influencé par l'usage qui est fait des narratifs circulant dans le domaine de pratique. Ces narratifs proviennent notamment d'approches théoriques, d'opinions collectives, de modèles d'intervention, de politiques sociales qui se confondent parfois et obscurcissent le sens qu'on donne aux actions que l'on pose. Afin de reprendre possession de notre pratique, Healy (2014) propose un modèle théorique dans lequel elle présente les différents narratifs présents en travail social et les remet en contexte en soulignant leurs origines et leurs présupposés théoriques. Appliquant ce modèle à l'intervention auprès des immigrants, il est apparu que les narratifs fonctionnaliste, d'économie néoclassique, humaniste, d'*empowerment* et interculturel sont parmi ceux qui dominent ce domaine de pratique. L'intégration des immigrants, en tant que phénomène et problème social, fait l'objet de plusieurs jeux de langage qui se concurrencent et nécessitent d'être remis en perspective afin de pouvoir en faire usage. Parler d'intégration, que cela soit dans le cadre d'une définition, d'une intervention ou de la mise en place d'une politique sociale, se fait donc toujours dans le cadre d'un contexte qui en structure le sens et la portée. Dans le prochain chapitre, le cadre méthodologique qui supporte et enlène la recherche sera présenté.

## CHAPITRE III

### MÉTHODOLOGIE

Les deux sections précédentes ont permis d'esquisser le portrait de cette recherche qui s'intéresse à l'étude des narratifs sur l'intégration qui sont présents dans la pratique des intervenants travaillant en région auprès des immigrants. Dans les lignes qui suivent, les grandes orientations qui guident notre étude seront présentées pour ensuite se pencher sur les critères de sélection et d'échantillon, la méthode de collecte des données et d'analyse des données, les forces et les faiblesses du projet ainsi que les considérations éthiques qui peuvent être soulevées.

#### 3.1. Stratégie générale de la recherche

Notre recherche s'est construite à partir d'une méthodologie qualitative supportée par une perspective postmoderne dans laquelle « la réalité est incertaine, diversifiée et subjective, ce qui demande une pluralité de lectures ». Cette recherche interroge donc la notion de neutralité analytique pour tenter de comprendre le fonctionnement de la société postindustrielle qu'est devenue le Québec (Anadón, 2006, p. 16). De plus, appuyée sur une approche pragmatiste qui lie la signification des mots à l'usage qui en est fait, l'accent est mis sur le contexte dans lequel prend forme les témoignages d'intervenants sur la façon dont ils mobilisent les narratifs sur l'intégration dans leur pratique.

Dans le cadre de cette recherche, une méthode d'analyse du discours inspirée de Potter et Wetherell (1987) a été adoptée, le terme « discours » étant ici remplacé par celui de

« narratif ». L'analyse des narratifs étudie les échanges sociaux à travers le filtre du langage, les narratifs étant conçus ici comme des histoires permettant de faire sens des expériences vécues. Cette approche veut remettre en question la texture traditionnelle de la réalité sociale perçue comme objective et factuelle en cherchant à comprendre comment les intervenants conçoivent, décrivent et articulent leur conception de l'intégration (Coulon, 1990) à travers les diverses interactions qui composent leur pratique.

La méthodologie qualitative recoupe un nombre impressionnant de perspectives théoriques et d'approches qui enrichissent le travail social par les multiples angles de vue qu'elles proposent pour lire le monde et ses situations sociales (Charmillot et Dayer, 2007). Il est toutefois facile de s'y égarer et c'est pourquoi il fut choisi, afin de favoriser l'émergence des savoirs des intervenantes lors des entrevues, d'appivoiser le support que constitue le récit de pratique. L'utilité des récits de pratique pour notre analyse réside dans le fait qu'ils ont été créés dans l'optique de rendre compte des pratiques professionnelles des intervenants et du rôle structurant des rapports sociaux dans ces activités (Jouthe et Desmarais, 1993), contrairement aux récits de vie qui correspondent au témoignage d'un individu sur son expérience de vie sociale (Bertaux, 2010). Il est néanmoins possible de retenir l'idée d'une conception narrative et minimaliste du récit de vie en accord avec Bertaux et selon laquelle il y a « [...] du récit de vie dès lors qu'un sujet raconte à quelqu'un d'autre, chercheur ou pas, un épisode quelconque de son expérience vécue. Le verbe « raconter » est ici essentiel : il signifie que la production narrative du sujet a pris la forme narrative » (Bertaux, 2010, p. 35). Dans cette idée, les récits de pratique sont un type de récit de vie puisque le participant utilise la forme narrative pour raconter sa pratique professionnelle. Cependant, l'élément spécifique aux récits de pratique est que ce qui sera recueilli dans les témoignages des participants, ce sont leurs pratiques sociales, soit « l'ensemble des actes posés, des conditions nécessaires à leur réalisation et des effets qu'ils ont eus » (Jouthe et Desmarais, 1993, p. 133). Celles-ci « constituent la manifestation concrète

de la diversité des positions occupées par les acteurs sociaux, et le produit des contradictions multiples qu'ils vivent » (Jouthe et Desmarais, 1993, p. 132). Par l'analyse des récits de pratique, nous cherchons à comprendre les logiques qui soutiennent les prises de décision et les actions des intervenants. Les pratiques sociales ne sont pas le seul objet de cette recherche qui s'intéresse aussi aux processus qui fondent et que perpétuent les pratiques sociales, soient les différents narratifs sociaux sur l'intégration.

Une autre raison motivant l'intérêt pour les récits de pratique réside dans leur potentiel réflexif. En effet, le participant qui raconte un épisode de son expérience professionnelle le fait de façon certes subjective, mais aussi en se constituant comme objet de son récit puisqu'il témoigne d'une intervention ou d'une situation sociale dans laquelle il agit comme intervenant, sous le couvert de son identité professionnelle. Pour Jouthe et Desmarais,

[...] le récit de pratique est donc un levier pour l'action, dans la mesure où il est produit par le sujet-acteur social et en même temps produit celui-ci dans son historicité par la constitution de nouveaux espaces sociaux, ou plus précisément, dans la redéfinition des rapports sociaux dans lesquels l'intervenante est insérée et qu'elle pourra, partant, transformer. (Jouthe et Desmarais, 1993, p. 133)

L'intervenant, étant situé au confluent de tensions historiques et sociales, produit un récit dans lequel sont mobilisés ces enjeux. Pour comprendre les narratifs qui traversent le domaine de l'intervention sociale auprès des immigrants et qui sont utilisés par les intervenants pour faire sens de leur pratique et de la question de l'intégration, il est nécessaire de partir des savoirs d'action, tels que les récits de pratique, pour pouvoir ensuite repenser les mécanismes de production de connaissance dans un processus de va-et-vient continu entre les savoirs théoriques et pratiques qui sont indissociablement liés (Couturier et Huot, 2003).

### 3.2. Recrutement et échantillon

Bien que l'immigration régionale bénéficie d'une couverture médiatique et d'une promotion étatique depuis plusieurs années, les services d'intégration en région sont peu nombreux. Afin de s'assurer d'avoir un échantillon suffisant pour les besoins de notre recherche, les personnes occupant un poste d'intervenant ou de travailleur social œuvrant auprès d'une « clientèle » immigrante ont été sollicitées, que cela soit par le biais d'un organisme communautaire spécialisé en intégration des immigrants ou d'un CLSC.

Les personnes sélectionnées devaient habiter et travailler dans la Couronne Nord de Montréal, région ciblée par la présente étude qui offre des services dédiés aux immigrants et possède donc une certaine expérience en matière d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes et réfugiées. En raison de considérations d'ordre technique et pratique, les intervenants sélectionnés devaient, en outre, parler le français ou l'anglais lors des entrevues. L'échantillon est composé de sept intervenants, dont deux hommes et cinq femmes. Parmi les répondants, cinq avaient vécu une expérience migratoire au cours de leur vie. Le recrutement s'est effectué via la diffusion d'une annonce sur le réseau de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, à travers son envoi dans les différentes ressources susceptibles d'intervenir en intégration auprès d'immigrants ainsi que par le bouche-à-oreille. Les personnes ayant manifesté leur intérêt à participer à la recherche ont été contactées par téléphone pour vérifier que leur profil répondait aux critères de sélection et pour valider leur disponibilité. Les participants se sont vus rappeler l'objectif et la nature de la recherche et ont eu la possibilité de poser des questions.

Concernant le recrutement des participants, les organismes et les institutions travaillant auprès des immigrants ont été sollicités afin de pouvoir publier dans leur milieu l'offre de participation à la recherche. Toutefois, une participation volontaire est ciblée, ce qui

signifie que nous préférons que les personnes nous contactent d'elles-mêmes plutôt qu'elles n'en viennent à participer suite à une volonté organisationnelle.

### 3.3. Collecte de données

La collecte de données s'est effectuée à partir des récits de pratique (Jouthe et Desmarais, 1993; Bertaux, 2010) collectés en entrevues individuelles qualitatives semi-directives. Les entretiens ont été d'une durée approximative d'une heure trente par candidat et ils ont été appuyés par un enregistrement audio avec le consentement des participants. Bien que nous tenions à laisser une grande latitude d'expression aux participantes, l'entrevue fut orientée autour des quatre thèmes suivants : le premier thème était celui du parcours personnel et professionnel qui permettait de briser la glace et de situer contextuellement les propos du participant.

Le deuxième thème abordait le contexte de pratique dans lequel évolue l'intervenant à partir d'anecdotes ou d'interventions réalisées dernièrement qui permettaient de récolter de l'information sur des situations concrètes. En amenant le participant à raconter les dernières situations d'intervention auxquelles il avait pris part, nous voulions l'amener dans la narration afin qu'il livre plus spontanément ses perceptions des enjeux, ses contraintes et les particularités de l'intervention, du rôle professionnel, etc. Demander aux participants de relater leurs récits de pratique en lien avec des situations dans lesquelles ils sont les experts permettait de leur laisser le pouvoir de raconter à leur façon et à leur rythme, mais surtout dans leurs mots ce que représente l'intégration et ses différentes manifestations, d'un angle qui dépasse le vocabulaire technique habituellement utilisé pour qualifier la pratique. Le troisième thème traitait de l'intégration à travers la relation que le participant entretenait avec les autres organismes et intervenantes de sa région et comment il percevait leur compréhension de l'intégration. Pour ce faire, des mises en situation étaient formulées sur lesquelles il

avait à se positionner et qui permettaient de voir quelles conceptions de l'intégration étaient portées et véhiculées par le participant.

Le schéma d'entrevue se voulait d'abord un guide, ce qui signifie qu'il contenait les éléments-clés supportant la recherche tout en étant évolutif dans la mesure où il restait ouvert à l'émergence de nouveaux thèmes au cours des entretiens pouvant s'avérer pertinents pour notre sujet. Il ne contenait pas de questions fermées, les indications contenues dans ce schéma servaient principalement à relancer la discussion, à la recentrer ainsi qu'à offrir des pistes pour approfondir des éléments jugés intéressants par la chercheuse. Le cadre qui supporte l'entretien est celui de la narration, il ne s'agit donc pas d'un cadre où le participant est entièrement libre de ses moyens d'expression. Enfin, nous sommes conscientes que la mise en récit de son expérience par le participant était influencée par la présence de la chercheuse, en ce sens elle est contextuelle et peut être comprise comme une construction conjointe. Les lieux de rencontre ainsi que les moments ont été choisis de commun accord avec le participant et furent variables, mais chacun des lieux était approprié à la discussion et à la confidentialité.

#### 3.4. Analyse des données

Afin d'optimiser les effets d'une approche se fondant sur une analyse des narratifs, une méthode d'analyse thématique des données a été choisie pour le repérage et la documentation des thèmes pertinents en vue d'offrir une vue d'ensemble du matériel récolté (Paillé et Mucchielli, 2012). Paillé et Mucchielli considèrent que cette méthode se résume à « cerner, par une série de courtes expressions (les thèmes) l'essentiel d'un propos ou d'un document » (Paillé et Mucchielli, 2012, p. 235). Pour ce faire, une retranscription rigoureuse et fidèle de l'ensemble des propos recueillis en entrevue a été faite. Les thèmes compris comme étant « un ensemble de mots permettant de cerner ce qui est abordé dans l'extrait du corpus correspondant, tout en fournissant des

indications sur la teneur des propos » ont ensuite été générés en cohérence avec le cadre de la recherche (Paillé et Mucchielli, 2012, p. 242). Ce processus a permis au final de construire un arbre thématique, un portrait schématique des entrevues réalisées et analysées en fonction des questions et des objectifs de la recherche. Celui-ci fut agrémenté de citations de récits de pratique visant à restituer la part subjective de la recherche relative au terrain de recherche. L'analyse thématique a donc servi de tremplin pour organiser les données de façon à pouvoir ensuite les analyser en cohérence avec la perspective pragmatiste qui chapeaute notre cadre théorique et qui considère le langage comme forme de vie (Wittgenstein, 2005).

Cette méthode s'est effectuée de façon unilatérale par l'étudiante qui, bien qu'ouverte et sensible à une analyse de type dialectique permettant un échange avec les participants pouvant amener une lecture différente des données recueillies, se concentrait sur l'analyse thématique pour des raisons pratiques qui concernent principalement les diverses contraintes en termes de temps et de ressources liées à la rédaction d'un mémoire.

### 3.5. Forces et limites de la méthode

Misant sur une méthode d'analyse préconisant des entretiens en profondeur et valorisant la localité des savoirs de par un échantillon restreint en taille et en diversité géographique, cette recherche n'a pas de prétention à la représentativité. L'étudiante était également consciente de la difficulté à recueillir des savoirs portant sur la pratique et sur les conceptions du monde de la part d'un intervenant (Couturier et Huot, 2006). De plus, l'utilisation d'entretiens semi-directifs individuels peut limiter le type d'informations partagées ainsi que la portée de la réflexion poussée par le participant, contrairement à des entrevues collectives, qui grâce à l'effet de groupe, peuvent faire émerger une discussion sur des enjeux sociaux et critiques.

Une des forces principales de cette recherche est qu'elle s'inscrit dans une démarche de réflexion sur les façons de faire sens de l'intervention en travail social à partir d'un angle pragmatiste et qualitatif qui mobilise les savoirs locaux des pratiques sociales. Notre recherche trouve sa source et sa légitimité à travers la parole d'intervenants qui mettent à notre disposition leur regard sur la pratique d'intervention à travers leur mobilisation des différents narratifs qui l'influencent et la composent. Utilisant le potentiel critique de cette mise en récit de la pratique, cette étude veut mettre en lumière l'importance des narratifs pour la construction des savoirs et de la pratique, soulignant ainsi la complémentarité tissant le rapport de la théorie à la pratique. Il faut être conscient de l'existence de ces narratifs qui circulent, de leur origine et de leur portée pour bien comprendre quels sont les rôles et les missions des travailleurs sociaux et comment ceux-ci se modifient à travers le temps. La discipline du travail social existe grâce à la multiplicité des courants théoriques qui la composent ainsi que de par sa prédisposition à l'interdisciplinarité. Cependant, cette ouverture à l'autre la relègue aussi à l'intersection de savoirs jugés plus légitimes, issus de disciplines telles que l'économie, la biomédecine et le droit (Healy, 2005). La force de cette recherche réside donc dans son projet d'étoffer le corpus de connaissances qui est propre au travail social à travers les voix de praticiens qui construisent et utilisent la théorie lors de leurs interventions au quotidien, lorsqu'ils font émerger le sens de leur pratique comme celui de la vie des personnes immigrantes qu'ils accompagnent.

### 3.6.Considérations éthiques

Dans le cadre de ce travail de recherche, certaines considérations éthiques surviennent de par l'implication de sujets humains. En effet, afin de pouvoir mener des entrevues auprès d'intervenantes qualifiées, une certification éthique émanant du CERPÉ (Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains) confirmant que le projet répondait aux critères établis par cet organe institutionnel d'évaluation était requise. Dans cette quête pour recueillir des savoirs liés

à la pratique d'intervenants, la confidentialité des données récoltées est un principe-clé qui est assuré par un accès limité à l'étudiante et à son directeur de maîtrise ainsi qu'à un usage qui sera restreint aux besoins de la recherche. De plus, pour préserver l'anonymat des personnes, un pseudonyme leur est donné et les lieux et les endroits qui leur sont associés seront masqués, tant du mémoire que des articles subséquents pouvant être publiés ou des conférences pouvant être données. Les données seront donc détruites deux ans après la fin des publications. Un formulaire d'information, de recrutement et de consentement fut rédigé avec un souci de clarté de façon à assurer un consentement libre et éclairé de la part des participants qui ont eu le choix, à tout moment lors des entrevues, de se retirer du projet.

## CHAPITRE IV

### PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Ce chapitre présente les résultats de l'analyse de contenu réalisée sur les sept entrevues menées par l'étudiante-chercheure auprès d'intervenants spécialisés en intégration des immigrants dans une des régions administratives de la Couronne Nord de Montréal. S'inscrivant dans une perspective pragmatiste, cette recherche s'intéresse aux usages que les intervenants font des narratifs sur l'intégration afin de faire sens de leur pratique. L'analyse thématique appliquée aux témoignages des participants a permis de diviser les résultats en deux grandes catégories, soient celle de l'intégration et celle de l'intervention, qui constituent les principaux thèmes à partir desquels ont été étudiés les différents narratifs présents dans cette section.

#### 4.1. L'intégration

##### 4.1.1. Définitions de l'intégration

Lors des entrevues, les participants ont été amenés à définir ce que représente pour eux le concept d'intégration. D'entrée de jeu, les intervenants ont dénoncé le caractère ambigu, flou, de ce terme plaqué comme un projet concret dans la majorité des narratifs traitant de l'immigration. En effet, la majorité considère l'intégration comme un mot-valise vide de sens :

Alors moi le mot intégration tout simplement qu'est-ce que ça veut dire, ça veut dire vivre dans une société, tu sens elle te ressemble, tu vis bien, tu as tout ce qu'il faut, tu bois, tu vis comme tout le monde. Ou bien est-ce que pour d'autres personnes si tu enlèves ton foulard c'est l'intégration alors qu'il peut y avoir plein de gens, plein de femmes qui portent leur foulard et qui vivent à l'occidentale, à l'européenne ici. C'est un mot qu'on met encore à toutes les sauces. (Béatrice)

L'un des paradoxes que soulève le concept d'intégration et qui fut observé dans la plupart des entretiens, est que si ce terme renvoie à une facilité d'usage et qu'il est généralement associé au statut d'immigrant, on remarque également une réticence, voir un malaise, à définir ce concept chez les intervenants. Ce qui ressort des définitions proposées par les intervenants, est que l'intégration serait un concept qui s'appréhende d'abord dans ses applications pratiques et concrètes. De plus, il s'agirait avant tout d'un processus dont le cheminement serait influencé par certains facteurs. L'un des facteurs les plus déterminants serait l'emploi qui, en tant que milieu de socialisation, aide à la compréhension des codes sociaux et culturels tout en favorisant les échanges et la création d'un réseau social pour la personne immigrante. En outre, occuper un emploi favorise l'autonomie de la personne en contribuant à stabiliser sa situation financière :

[...] quand je travaille je peux gérer toutes les autres choses. Quand je travaille je deviens responsable moi de mon intégration pour ce qui fait la suite des choses, parce que la société m'a accueillie et m'a donnée la chance d'être un être humain autonome, après c'est à moi de continuer. (Béatrice)

Un autre facteur facilitant l'intégration est la maîtrise de la langue française. Le français, en tant que langue officielle, est un outil indispensable de communication dans la société québécoise ainsi qu'un préalable à l'emploi. L'apprentissage du français est unanimement perçu comme une responsabilité à la fois de l'immigrant, qui doit faire preuve de volonté et se donner les moyens d'y arriver, et de l'État qui se doit d'offrir et de rendre accessible des cours de francisation.

Quelques intervenants ont également mentionné qu'un autre facteur important de l'intégration est le fait d'avoir des enfants : « [...] mes enfants, nos enfants nous aident beaucoup à l'intégration. C'est eux qui nous apprennent beaucoup de choses, ils nous ramènent des choses "Ah maman c'est ici comme ça que ça se passe, on dit si ça" (Béatrice) ». En effet, pour plusieurs immigrants, le projet migratoire est directement lié au désir d'améliorer ses conditions d'existence pour le bien des enfants. Une fois arrivés en terre d'accueil, les enfants font office d'éponges qui s'imprègnent des caractéristiques culturelles des parents et de la société locale et ils peuvent faire la liaison avec les parents.

Les intervenants ont également présenté leur conception d'une intégration réussie. Une personne immigrante peut être considérée intégrée à la société lorsqu'elle dépasse le stade de l'autonomie fonctionnelle qui lui permet de stabiliser sa situation pour développer un sentiment d'appartenance qui la lie à la communauté dans laquelle elle s'est installée et qui lui renvoie le reflet de sa contribution. Cet état peut se ressentir lorsqu'une personne occupe un emploi qui lui plaît et dans lequel elle se sent bien. Si le travail est un moteur d'intégration car il offre un milieu d'immersion culturelle où il est possible de recevoir de la valorisation tout en permettant de développer un réseau social, l'intégration est, en outre, en lien avec la capacité de la personne immigrante à laisser aller les fantômes et les mythes de son passé pour mieux embrasser les possibilités et les expériences de son présent. L'une des manifestations mentionnées par quelques participants est l'appréciation de la culture du pays d'accueil, l'éveil de son intérêt à découvrir et à en partager des morceaux, car elle démontre l'appropriation des codes culturels de la nouvelle patrie :

[...] Quand est-ce qu'on voit qu'un immigrant est très intégré à la société québécoise? C'est quand il commence à rire des humoristes. [...] Le jour où vous commencez à rire d'une blague québécoise ou d'un humoriste québécois, je vous assure, vous le ressentez, y a un petit écueil qui vient de pout...ah j'ai compris. [...] Je crois que c'est un signe le jour où vous commencer à fredonner les chansons du Québec, vous êtes plus avec le passé, vous êtes plus en train de mettre le passé par-dessus, les chansons

d'avant et les chansons de maintenant, la culture locale vient possiblement vous influencer alors l'intégration serait peut-être, si ça se mesure à diverses choses donc, peut-être l'appréciation de la culture. (François)

Les médias, de par leur omniprésence dans l'espace public et privé des citoyens, sont une plateforme de présentation des codes sociaux grâce aux contenus culturels qu'ils véhiculent à travers les émissions de variété et les spectacles d'humoristes :

[...] L'intégration? Y a Boukar Diouf qui en parle, y a Rachid Badouri, y a la jeune qui est effrontée et qui parle de cul tout le temps je sais pas comment elle s'appelle... Marianna Mazza. C'est important qu'on en ait des visages qui parlent... j'écoutais l'émission tsé l'été je sais pas avec qui... y a le jeune haitien qui est là, qui parle de sa culture... faut en parler de moi mon père était comme ça, pis moi ma mère était comme ça pis moi chez nous... c'est important.. toutes les émissions de télévision qui parlent de ça c'est important. Ça parle au québécois profond. (Elizabeth)

L'intégration est ainsi de prime abord présentée comme un processus multidimensionnel façonné par la capacité du nouvel arrivant de s'approprier certains espaces tels que la langue française et le milieu du travail. Mais l'intégration suppose aussi de pouvoir faire la transition identitaire entre l'individu qu'il fut au pays d'origine et celui qui se construit au Québec. Les enfants, en tant que source de motivation et ancrage affectif, représentent souvent un intermédiaire qui facilite la compréhension des codes culturels chez les parents. De plus, pour plusieurs répondants, l'intégration est une démarche et une visée qui dépasse l'autonomie fonctionnelle et implique une compréhension des éléments culturels de la société d'accueil tels que l'humour et la musique.

#### 4.1.2. L'acculturation

Quelques intervenants ont proposé de cesser de parler d'intégration pour plutôt mettre de l'avant la notion d'acculturation. Ils présentent l'acculturation comme une phase du processus d'acclimatation à un nouvel environnement social. Pour l'illustrer, deux intervenants font référence à l'outil d'intervention qu'est la courbe d'adaptation. En

effet, lorsqu'une personne immigré, elle commence généralement par expérimenter une lune de miel transitoire qui laisse la place à une phase de désenchantement caractérisée par une perte des repères et une fragilisation psychologique qui remet en question le projet migratoire. Vient ensuite la période d'acculturation, puis celle de résilience et enfin le moment de faire le bilan du séjour en terre d'accueil et de mettre en balance les différentes expériences vécues :

[Le début de la courbe c'est] la lune de miel, pas de problème on est tous content. Peu importe notre trajet migratoire, comment on est arrivé au Canada. Ça va durer mettons trois mois, quatre mois maximum. On a du fric, on est bien puis fffffuittt désenchantement. Donc moi j'ai intérêt à les travailler ici (haut de la courbe lune de miel), car quand je les travaille ici (milieu-bas de la courbe), c'est le stress je n'y arrive pas. Le désenchantement c'est la remise en question du projet migratoire, possibilité de retour au pays, c'est le questionnement, fragilisation psychologique, toute la patente. Donc dépression, isolement total, et là je parle des personnes pas de barrière linguistique, pas de problèmes d'argent au départ. (Diana)

L'acculturation est perçue comme le moment où la personne immigrante se bâtit de nouveaux repères à partir de sa compréhension de son nouvel environnement et de l'héritage culturel qu'elle transporte. C'est une période où il y a un échange entre l'immigrant et un membre de la société d'accueil. Il s'agit d'un moment charnière où le nouvel arrivant a le sentiment d'enfin rencontrer le Québec, de pouvoir décrypter les codes culturels, à travers des interactions parfois timides, maladroitement de part et d'autre :

Après, il y a l'acculturation. Là, parce qu'on a rencontré un québécois sur notre chemin, on a commencé à aller juste au parc, Tim Hortons, un café tout seul assis sur une table et en attendant que peut-être quelqu'un vienne nous jaser parce que... parce qu'il aime notre tenue traditionnelle, un bijou traditionnel, quelque chose qui va l'attirer dans le regard et il va nous jaser. Hop je rencontre enfin le Québec. [...] Pis par la suite c'est l'acculturation, c'est la rencontre de ma culture d'origine avec la culture d'accueil. [...] on commence un peu à avoir les repères. (Diana)

Ainsi, l'acculturation représente à la fois un jalon dans un parcours harassant pour se tailler une place dans un monde nouveau tout en étant en soi un processus continu et quotidien qui mène à un mélange des deux cultures, à une redéfinition de l'identité culturelle de la personne. Ce cheminement non linéaire se fait graduellement et concerne autant l'immigrant que la société qui l'accueille, ce qui signifie qu'il faut se laisser du temps pour s'adapter :

Mais l'acculturation ca vient tranquillement te chercher. Je change tranquillement au niveau des valeurs sociales, mes enfants, nos enfants nous aident beaucoup à l'intégration. [...]. Introduire un sapin de Noël dans une famille de confession musulmane, ça c'est un signe pour moi d'intégration. C'est-à-dire ton enfant veut ça, tu fais ta fête religieuse de chez toi, ta fête de ceci, puis on va faire la fête de ... toutes les fêtes. Tous les moyens sont bons pour... ça pour moi c'est un signe. Je pense moi l'intégration c'est dans le quotidien, pas dans le fait je sais pas une image, je suis intégrée. (Béatrice)

Un autre élément, ressorti dans les témoignages, qui influence et module l'acculturation, est l'organisation des relations sociales dans une société donnée. En effet, une participante nomme que le cadre serait un élément déterminant en Amérique du Nord dans la définition des types d'échanges socialement acceptés. Les interactions entre personnes sont davantage organisées, si l'on pense par exemple au bénévolat, aux ateliers et aux activités offertes par les organismes communautaires, plutôt que spontanées. Dans cet ordre d'idées, parler de l'intégration au Québec se fait dans un cadre, soit à travers une Politique municipale interculturelle ou lors de fêtes de quartier célébrant la diversité :

[...] Dépendamment du cadre on est plus, on est plus vers aller vers une amitié, est-ce qu'on va être partenaires d'affaires, partenaires voisins, ça dépend du cadre, on est des mamans, on suit un atelier dans la Maison de la famille sur les habiletés parentales. Dépendamment du cadre, qui donne cette occasion d'échange. Juste « ok ah tu laves ton bébé comme ça? Ah moi au septième jour je lui rase le crâne parce que dans ma culture ça veut dire telle affaire et telle affaire ». [...] chez les Canadiens c'est le *Mieux vivre* qu'on nous donne au CLSC pour vraiment suivre chacune des étapes

de la vie du bébé alors que dans beaucoup de cultures c'est « allô grand-maman, maman, qu'est-ce que je fais mon bébé dort pas? » « Alors donne-lui du cumin ça va aller pour les coliques ». (Diana)

Toutefois, le cadre peut être une contrainte pour l'intervention de par sa rigidité. Plusieurs professions sont régies par des objectifs de rendement où un nombre de « clients » préalablement fixé doit être reçu et servi annuellement. Les types d'actions qui sont acceptés et envisageables en intervention est également parfois un enjeu de la pratique, notamment lorsqu'un organisme a un mandat spécifique en intégration des immigrants. Cependant, l'intervention en général, et particulièrement auprès de personnes immigrantes ne peut être restreinte dans un cadre imposé, car la perspective d'accompagner cliniquement des individus dans leur processus d'intégration suppose d'avoir à jongler avec l'imprévisible de la complexité des relations humaines. Il s'agit de pouvoir sortir du cadre de façon à aider à régler des situations qui peuvent entraver le cheminement d'une personne en amont de notre mandat :

[...] quand on est venu à [nom de la ville] et à [nom de la ville], y'avait aucun organisme d'accueil, y avait rien. Fa'que quand j'étais à [nom de la ville] au CLÉ, fallait que je traite d'employabilité mais la madame était pas prête à chercher de l'emploi, son mari la battait ou elle était parrainée, elle était enfermée elle pouvait sortir juste quand son mari l'accompagnait et elle parlait pas français. Y'avait personne pour répondre fa'que je sortais toujours de mon mandat parce qu'il fallait régler des situations... c'était particulier. (Elizabeth)

L'acculturation, de l'avis des répondants, propose une vision de l'intégration plus souple, qui met en lumière l'interdépendance comme valeur intrinsèque de ce processus puisque l'acclimatation à un nouvel environnement suppose une ouverture de la part de l'immigrant comme de la société d'accueil. L'acculturation prend davantage en compte les enjeux humains et les obstacles, à la fois systémiques et temporels, qui parsèment le parcours du nouvel arrivant dans sa volonté de participer à sa communauté d'adoption.

#### 4.1.3. Obstacles à l'intégration

Lors des entrevues, deux principaux obstacles à l'intégration ont été nommés par les participants, soit les barrières d'accès à l'emploi et la discrimination systémique.

#### 4.2. Barrières d'accès à l'emploi

L'emploi, comme il fut mentionné précédemment, est un facteur prépondérant de l'intégration et un objectif vers lequel tendent la grande majorité des immigrants établis au Québec. Cependant, une des réalités qui traverse les témoignages des intervenants est qu'il manque d'emploi en région, et surtout de bons emplois qui procurent un revenu décent, des conditions de travail avantageuses, des emplois qualifiés également :

[...] un bon employeur pour moi, c'est sûr que ça dépend des besoins de la personne, mais tsé je sais je pense à la STM j'ai beaucoup de gens qui font du transport, à la STM il va gagner je sais pas de 23-24 jusqu'à 30. [...] je pense qu'il y a beaucoup de bons employeurs qui sont sur l'île de Montréal, comme le Port de Montréal, et qui offrent stabilité, syndicat, salaires. Beaucoup de précarité comme dans plusieurs domaines aussi dans le marché du travail. Moi des fois je regarde des emplois que je voyais il y a trois ans pis c'est le même salaire, des fois même ça a diminué là on regardait même là des emplois d'entrepôt c'est peu payant, mais en même temps c'est pas juste les immigrants, c'est que le pouvoir d'achat des gens diminue. (Albert)

De plus, tous les répondants ont décrié les nombreuses barrières, telles que la rigidité des procédures bureaucratiques, la lenteur des processus et les longs délais d'attente, qui ralentissent et compliquent l'accès au marché du travail pour les nouveaux résidents qui doivent accomplir des démarches préalables comme la francisation ou la reconnaissance des diplômes et du permis de conduire afin d'y accéder.

[...] en francisation des fois c'est long avant que les gens aient une place, qu'il y ait un groupe qui se libère, c'est sûr qui faut un certain nombre de

personnes pour faire un groupe donc des fois y a des personnes qui sont démotivées parce que y arrivent ici, ils sont contents, puis ils trouvent que les démarches sont longues, c'est long avant d'arriver en francisation, c'est long même avec le support [d'intervenants] avant de trouver un emploi [...]  
(Albert)

En effet, les organismes de différentes municipalités n'ont pas tous accès aux mêmes ententes avec les appendices de l'État, tels que le Ministère de l'immigration ou Emploi-Québec. Certains programmes, dont la francisation, sont disponibles exclusivement à Joliette ou à St-Jérôme en vertu de l'entente de régionalisation dont ces villes font partie. Les immigrants installés dans les autres villes doivent alors se présenter à Montréal ou dans ces deux villes pour la suivre, ce qui peut avoir des répercussions négatives sur leurs conditions de vie, en termes de temps investi en déplacements et de coûts reliés au transport et à l'organisation de la vie familiale notamment. Ceci, sans compter la précarité financière des ménages alimentée par une absence de revenu :

[...] la francisation adulte Emploi-Québec peut donner une aide financière aux personnes qui vont faire leur francisation à Montréal ou à Joliette parce qu'ils ont des ententes, mais pas ici. [...] En plus, on donne ailleurs que dans notre communauté. Ça veut dire que cette personne-là va pas consommer ici, va pas s'intégrer, va pas s'enraciner, elle passe son temps à l'extérieur. Ok mais elle vient d'arriver. Donc le coup de foudre ne se fera pas avec la région, il se fera ailleurs. Et la qualité de vie de cette personne-là... c'est l'enfer. (Diana)

Pour pallier à l'attente, certains immigrants consentent à suivre des cours de français offerts par la commission scolaire de leur localité ou à participer à des ateliers de français dispensés par des bénévoles dans les organismes d'accueil et d'intégration.

La non-reconnaissance des diplômes a été nommée comme un autre obstacle à l'intégration par la plupart des intervenants. La sélection des immigrants de la catégorie économique s'appuyant en grande partie sur les études préalablement effectuées et le corps de métier choisi, ceux-ci se heurtent à une barrière phénoménale

lorsqu'ils tentent de faire reconnaître leur diplôme, car il s'agit d'un processus long qui peut s'avérer coûteux, sans nécessairement être fructueux. Cette barrière force souvent une personne immigrante à entreprendre un nouveau parcours de formation professionnelle :

[...] je sais que tu sais l'électricité, tu es ingénieur, chimiste tu vas me créer un parfum tout de suite. Je sais, mais là c'est pas ça. Parce que si je m'en vais là-dedans, c'est un parcours de combattant que ni toi dans ton état t'es prêt à le faire, ni ta situation ne te permet en ce moment. [Va faire un] petit DEP, une AEC qui va te donner droit à de l'argent parce que tu vas pouvoir bénéficier du prêt et bourse ce qui est, dans ta situation, très avantageux parce que tu n'as pas de job, pas d'aide sociale, pas d'allocations donc la bourse pourrait être très considérable, donc c'est comme une très belle voie, t'as un diplôme québécois, oublie... oui je sais, que t'es un bachelier, mais en ce moment, va te chercher un petit diplôme, c'est juste mille trois-cent heures pis qui te donne droit à un stage ». (Diana)

Un autre obstacle majeur au marché de l'emploi est la demande de la part des employeurs d'avoir, pour les immigrants, une expérience de travail québécoise à présenter lors d'une entrevue. Quelques intervenants considèrent qu'une expérience d'emploi québécoise fait figure de préalable pour beaucoup d'employeurs, ce qui discrimine les expériences professionnelles antérieures acquises dans le pays d'origine qui sont pertinentes dans le cadre de l'emploi pour lequel l'immigrant postule :

[...] on oublie souvent qu'on a une carrière derrière nous! [...] on est tellement dans le manque de confiance qu'on s'en sert pas et qu'on valorise pas [nos compétences] dans nos entretiens parce que dans l'entretien y dit je veux ça, je veux ça, je veux ça. Raconte pas avant, expérience québécoise, je lutte contre ce mot, c'est ma guerre. Parce qu'aller cueillir des fraises pour un ingénieur, c'est pas une expérience québécoise. Dans le monde ça entre, est-ce que tu as déjà travaillé quelque part? Il faut bien définir ce mot, [...] il faut pas nous dire est-ce que tu as une expérience, est-ce que tu as travaillé dans un milieu? Donc doucement, ce qu'on essaie d'apprendre aux gens c'est de valoriser leurs expériences d'ailleurs. (Béatrice)

Ainsi, pour résumer, l'accès au marché du travail pour les nouveaux arrivants habitant dans une des régions administratives de la Couronne Nord de Montréal est parsemé d'embûches qui peuvent ralentir leur processus d'intégration. Parmi ces obstacles se retrouvent le manque d'emplois, particulièrement d'emplois qualifiés et d'emplois offrant une sécurité et des conditions de travail avantageuses. La lenteur des procédures, les délais et les listes d'attente représentent un autre écueil pour les travailleurs. De plus, la non-reconnaissance des diplômes et l'injonction de détenir une expérience de travail québécoise sont des freins supplémentaires avec lesquels ils doivent composer.

#### 4.3. Racisme et discrimination systémique

Un second obstacle majeur à l'intégration est un enjeu social dont on voit les ramifications dans plusieurs domaines. Il s'agit de racisme et de discrimination systémique envers les immigrants.

Depuis près de vingt ans, de la promotion est faite par l'État pour promouvoir l'immigration en région. À cet égard, un programme de régionalisation de l'immigration a été mis en place et des villes volontaires ont été désignées pour accueillir et intégrer des personnes réfugiées. Ailleurs sur la Couronne Nord de Montréal, cette publicité a porté fruit et des organismes en intégration des immigrants ont été créés suite à des initiatives venant de communautés aux prises avec des situations présentant des enjeux interculturels qui dépassaient leurs connaissances et leur champ d'expertise. En effet, l'arrivée d'immigrants dans une communauté change le paysage socioculturel, bouscule parfois les traditions, et être confronté à l'inconnu active les craintes collectives et les préjugés. Les services en place doivent être prêts à adapter leurs façons de faire et de penser afin de rejoindre une autre branche de la population qui ne se reconnaît pas dans les moyens que les intervenants utilisaient

habituellement. Bref, le milieu se doit d'être prêt. Cependant, lors des entrevues, il est apparu dans la majorité des témoignages des répondants que tel n'était encore pas le cas, car l'accueil d'immigrants est une réalité récente dans l'histoire de la région. Et il faut du temps pour apprivoiser le changement et adapter les façons de faire :

[...] la région... la population [...] elle est pas raciste... Elle est nouvellement [...] comment je pourrais dire ça... elle est nouvellement envahie par les immigrants, c'est pas le bon terme là mais c'est ça. (Elizabeth)

Si des manifestations visibles et traditionnelles de racisme ne sont pas ouvertement manifestées par la population ou les services de la région, qui est d'autre part considérée unanimement comme ouverte et tolérante, une différence dans le traitement des immigrants est néanmoins ressentie par la majorité des intervenants lorsque vient le moment d'accompagner une personne immigrante en emploi.

[...] le citoyen québécois y'a plus peut-être de chances d'être accepté, quoi qu'ici j'ai pas encore vu de cas de racisme flagrant mais quand moi j'étais à [nom de la ville] on avait eu une formation sur l'immigration pis y disaient si la personne a un nom bizarre on la prend pas. Fa' que je sais pas si ici c'est quelque chose qui peut arriver aussi, mais des fois juste le nom c'est... parce que souvent ils ont des prénoms comme René, très commun ici et ils ont un nom de famille imprononçable mais est-ce qu'ils ont autant de chance... Je pense que non [...]. (Albert)

Ce traitement différencié pourrait ainsi être nommé discrimination systémique en emploi à l'égard des personnes immigrantes. En effet, quelques intervenants mentionnent que des employeurs hésitent à embaucher des immigrants à cause des préjugés qui sont entretenus à leur endroit tant par les employeurs que par la population qui démontre parfois de l'antipathie ou de la méfiance à voir des personnes immigrantes de différentes origines ethniques occuper un emploi en lien avec le service à la clientèle, tels que cuisinier, préposé au bénéficiaire, éducatrice de milieu en garderie, notamment. Pour la majorité des intervenants, ces comportements racistes

témoignent d'une méconnaissance de la part de la population d'accueil, d'une adaptation plus ou moins bien vécue :

Je me suis rapidement rendue compte que [la Couronne Nord de Montréal] était pas rendue au même point d'intégration que Montréal l'était c'est sûr, mais je savais pas jusqu'à quel point ça allait être différent. La première semaine y'a une madame noire a dit « là tu peux essayer de me trouver du travail mais [...] j'ai travaillé comme cuisinière mais la bosse m'a mis dehors parce que les clients avaient mal au cœur parce que c'était moi qui cuisinait. » Parce qu'elle était noire. « J'ai travaillé dans une garderie, y m'ont mis dehors parce qu'elle était pas raciste mais ses clients trouvaient que je sentais mauvais. » (Elizabeth)

Cette méconnaissance peut parfois se traduire en un manque de souplesse face à la différence d'autrui. Quelques intervenants mentionnent qu'une personne immigrante avec un accent étranger appliquant pour un poste a moins de chance de l'obtenir qu'une autre personne maîtrisant l'accent québécois et ses subtilités. À la difficulté de communiquer aisément, difficulté renforcée par l'accès limité à la francisation, s'ajoutent les préjugés à l'égard des étrangers et nuisent considérablement à la recherche d'emploi :

On leur montre toujours comment être autonome dans la recherche d'emploi mais quand on a un gros accent pis qu'on appelle dans les entreprises c'est pas facile t'sais, pis les employeurs font qu'es'c'est ça, sont pas habitués d'entendre des accents, c'est sûr que c'est répulsif pour eux quand une personne ne sait pas très bien s'exprimer (Elizabeth).

Cette adaptation se fait également sentir dans les services publics où plusieurs intervenants ont critiqué le manque de sensibilité des agents étatiques à l'égard de la réalité et des défis des immigrants et qui, en ne prenant pas en compte le décalage culturel dans leurs interventions, ajoutent une barrière à leur intégration. Cette région étant moins expérimentée que d'autres au Québec dans l'accueil et l'intégration d'immigrants, la majorité des intervenants considèrent que les agents d'institutions du secteur de la santé et des services sociaux ont de la difficulté à prendre en compte les

enjeux de communication, la différence dans les références culturelles et l'importance de l'éducation populaire lors des échanges avec des nouveaux arrivants :

[...] des fois ils ne se rendent pas compte, l'agent d'Emploi-Québec appelle, il dit « viens me voir à midi », il pose pas la question si le bus passe et mon petit immigrant qui vient d'arriver et qui sait pas ce que c'est -20° C avec facteur éolien, qui sait pas c'est quoi le facteur éolien, qui attend, qui rate l'autobus parce qu'il y a une tempête de neige, il peut rester une heure à attendre le prochain dans l'arrêt. [...] si toi comme intervenant tu lui dis pas... pose-lui juste la question « as-tu une voiture? ». « Non » « ok tu viens par le transport? », « Non par vélo », « Non, il va neiger aujourd'hui, tu oublies ton vélo, plus tu roules plus le vent va t'affecter, arrête. » Mais comme intervenant on doit avoir le souci, c'est ça sensibiliser même dans ça. (Diana)

Dans cette mesure, la moitié des intervenants déplorent le fait que les outils d'intervention et d'évaluation actuels ne sont pas adaptés aux immigrants, ce qui peut fausser les données collectées et entraver le processus d'intervention. En effet, les évaluations médicales aboutissant à des diagnostics ou encore les techniques d'entrevue appliquées au Québec ne prennent pas en compte la méconnaissance des immigrants en regard des spécificités locales et l'écart existant dans la compréhension des codes culturels. Ces méthodes d'évaluation sont néanmoins appliquées aux immigrants qui se retrouvent alors avec des diagnostics erronés qui auront une influence notable sur leur quotidien et sur leur façon de comprendre la société :

[...] je ne suis pas convaincue des techniques d'entrevue américaines. [Les employeurs] essaient de vous connaître, parles-lui de toi. Il me dit « Pourquoi veut-il que je lui raconte ma vie? ». [...] Ils essaient de savoir si vous parlez français à travers votre discussion. Je ne suis pas convaincue non plus d'appliquer des outils d'ici à des gens d'ailleurs comme dans les diagnostics, tous les enfants ont des TDAH ici, tous les enfants immigrants ont ça. Je dis ça se peut pas, il doit y avoir quelqu'un qui est calme dans l'immigration. Parce que l'enfant d'ailleurs ça court, la rue souvent c'est synonyme de danger, les enfants n'ont pas grandi avec des petits puzzles à faire dans des coins. (Béatrice)

Ainsi, la communauté de la Couronne Nord de Montréal est une région qui apprend à s'adapter aux réalités de l'immigration et aux changements que cela implique. Toutefois, sans être volontairement discriminante, elle ferait preuve de préjugés à l'égard des immigrants, ce qui aurait un impact négatif en matière d'accessibilité en emploi et aux services publics.

#### 4.3.1. Les relations avec les partenaires

La majorité des participants ont souligné que si les pratiques d'intégration sont empreintes de heurts, de confusion, d'incompréhension parfois, il s'agit néanmoins d'un mouvement en marche et les acteurs du milieu démontrent un réel intérêt à communiquer pour améliorer les actions et les initiatives existantes. En effet, plusieurs collaborations sont mises en place entre des organismes d'accueil et d'intégration des immigrants et des organismes en employabilité. Des ententes de réciprocité ont été conclues afin de bonifier les interventions en cours en permettant aux intervenants impliqués dans un suivi commun de se communiquer des informations avec le consentement du « client ». Cette approche interdisciplinaire de l'intervention se concrétise dans des rencontres cliniques ponctuelles entre les intervenants issus de différents organismes du domaine de l'intégration des immigrants. Ce nouveau procédé facilite également les références personnalisées entre les ressources :

[Chez] [nom de l'organisme] ils ouvrent le dossier client, voient s'il est installé, s'il a ce qu'il faut. Après ça quand la personne veut parler d'emploi, là ils me l'envoient. On s'est fait des feuilles de référence entre nous pour qu'ils donnent un peu d'information. Il y a une entente de réciprocité et de confidentialité entre les deux organismes et de temps en temps on se fait une réunion de table de cuisine comme on appelle moi pis l'organisme ou l'intervenante de l'organisme pour voir ok telle madame je lui ai fait telle affaire, telle affaire, telle affaire [...] (Elizabeth)

En 2016, une table de concertation en immigration a été développée dans le sud de la région. Cette table permet de réunir les différents partenaires concernés par l'immigration et de faire circuler l'information sur ce qui se passe sur le terrain, sur les

besoins et les défis rencontrés. La création d'un espace d'échange sur cet enjeu fait espérer, à plusieurs répondants, une amélioration de la communication entre les divers intervenants et des références plus efficaces et pertinentes :

[...] il y a une table de concertation dans le sud de [la région], maintenant. C'est grâce à [nom de l'organisme] qui ont dû rassembler toutes les personnes concernées par l'immigration, que ce soit les agents du CLSC, la Commission scolaire, les députés. Vraiment les réunions y'a beaucoup de monde, y'a plein d'organismes, le Centre des femmes, l'Action Famille, y'a vraiment beaucoup de monde qui se sentent interpellés. [...] Il y a un réel intérêt à ce que la communication passe. À ce moment-là le mandat de [nom de l'organisme] devient plus clair pour tout le monde. Fa'que quand il y a des questions d'immigration, les gens se réfèrent à elle et c'est elle qui dirige la table. C'est tellement intéressant que maintenant ma directrice a décidé de faire une table de concertation comme ça dans le nord de [la région]. Pis ça, ça va faire une grosse différence parce que les gens se parlaient pas. (Elizabeth)

Des partenariats sont également faits entre des organismes en employabilité et des employeurs pour que des immigrants puissent faire des stages non-rémunérés de quelques jours afin de se familiariser avec le marché de l'emploi québécois et d'explorer un corps de métier qui les intéresse afin de leur donner une idée des types de tâches qu'ils auront à accomplir dans le cadre de l'emploi :

Là ce qu'on a fait hier on est allé faire un stage d'observation dans une résidence pour personnes âgées. On va essayer qu'il puisse avoir ses cartes au moins de RCR pour la réanimation, il l'a du Congo mais ça fait longtemps pis de déplacement sécuritaire. On essaie de les mettre en action, sans qu'ils vivent non plus un échec, moi je suis resté avec lui une heure, pour le présenter tout ça il a été bien reçu aussi. (Albert)

Ces partenariats avec les employeurs sont une façon de les sensibiliser à la présence d'immigrants en valorisant leurs compétences et en leur permettant de les mettre en application devant eux. En agissant comme intermédiaires entre l'immigrant et l'employeur, notamment en organisant des rencontres, les intervenants d'organismes en intégration arrivent ainsi à franchir une barrière que les immigrants n'arrivent

parfois pas à traverser en raison des idées préconçues qui peuvent être entretenues par des employeurs à l'égard de l'immigration. En effet, certains intervenants font aussi acte de présence à la Chambre de commerce de leur localité afin de rencontrer et d'échanger avec des employeurs en vue de faciliter ultérieurement l'accès à l'emploi pour des personnes qui viennent les consulter :

Là où c'est plus difficile, c'est les petits monsieurs [employeurs] « ben la la y'égorge-tu ton immigrant, y vas-tu...? » t'sais y sont colorés, y vont me le dire tout de suite, c'est sûr que je suis très franche avec eux et que j'ai mon franc-parler aussi, ça ouvre la porte mais quand je parle à un employeur je dis « là là monsieur, j'ai besoin de votre aide parce que je suis un petit peu découragée de la société de [cette région] ». [...] Moi je leur demande de l'aide : « Au secours, faites-lui vivre une expérience positive, elle est allée dans une entreprise pas d'allure » pis là je nomme pas le nom de l'entreprise où « elle s'est fait dire tellement d'histoires épouvantables sur les québécois qu'elle ne veut plus aller travailler mais je lui dis qu'on est pas de même mais elle me croit pas, pouvez-vous m'aider à y montrer que ça se peut, deux jours, trois jours, une semaine ». Là on fait des contacts. (Elizabeth)

Dans la perspective d'encourager les parcours alternatifs à l'emploi qui peuvent correspondre de façon plus adéquate aux besoins d'une personne immigrante, les intervenants d'organismes en employabilité peuvent parfois conclure des ententes avec Emploi-Québec pour subventionner des formations professionnelles ou des retours aux études :

On travaille aussi avec Emploi-Québec, parce que tout ce qui est argent c'est Emploi-Québec. Est-ce que Emploi-Québec peut payer une formation, est-ce qu'il peut donner une aide pour aller à l'école. Qu'est-ce qu'il peut offrir? Est-ce qu'il peut payer une évaluation comparative, ils vont payer l'évaluation comparative autour de 115\$ et Emploi-Québec va les rembourser. (Albert)

Suivant ces témoignages, il est possible de constater que si le milieu n'est pas totalement prêt à accueillir des immigrants et que la société peut manifester certaines réticences, de nombreuses initiatives prometteuses sont en place pour faciliter l'accompagnement et l'intégration des nouveaux arrivants.

#### 4.4. L'intervention comme accompagnement à l'intégration

Lors des entretiens réalisés, l'intervieweuse demandait aux intervenants, comme sujet brise-glace, de parler de leur pratique en décrivant un exemple d'intervention effectué récemment. L'intervention, tout en correspondant à un aspect plus concret et plus encadré de leur travail, représentait également un contexte à partir duquel exposer leur vision de l'intégration dans ses manifestations quotidiennes, à travers les gestes et les interactions entre l'intervenant et la personne immigrante.

##### 4.4.1. Définitions de l'intervention

Les intervenants ont exposé de différentes façons l'idée qu'une intervention est une interaction entre un intervenant et une personne immigrante afin d'aider cette dernière à comprendre les divers aspects de la société d'accueil, de l'amener à trouver sa place dans ce nouvel espace social ainsi qu'à trouver des alternatives à une situation jugée problématique par la personne :

[...] L'intervention je vous dirais que c'est un processus pour faire comprendre ou faire connaître à la personne auprès de qui on intervient. Quelque chose. Ça peut être lui faire comprendre comment ça fonctionne l'école ici au Québec, ça peut être lui faire comprendre quelles sont ses obligations en tant que nouveau résident. C'est une interaction en fait qui va aider la personne en fait à mieux comprendre, à mieux se situer pour devenir... (Gabrielle)

Pour qu'une intervention puisse être bénéfique pour le « client », il est nécessaire qu'un lien de confiance soit créé entre les interlocuteurs afin qu'une communication réciproque puisse s'engager et qu'une relation fondée sur le volontariat puisse se bâtir :

Des fois je vais à la première rencontre, je me présente pis là après ça on crée un lien de confiance, une alliance de travail. (Albert)

Une intervention c'est aussi, mais avant tout, de faire au mieux avec les contraintes existantes afin d'accompagner la personne dans sa recherche d'un équilibre qui lui permet d'améliorer ses conditions d'existence. Cet espace confidentiel et sécuritaire qui se bâtit entre deux personnes est le lieu où l'on tente de reconstruire une partie de soi qui a été perdue, disloquée dans l'exil vécu lors de la migration :

[L'intervention] c'est créer des liens, c'est remplacer, c'est donner à la personne la chose qu'il a perdu, carrément. [...] C'est pas l'outil l'autonomie, l'autonomie oui je veux bien, mais jusqu'à quel point la personne veut être autonome comme toi tu le veux aussi, parce que l'autonomie est pas vue de la même manière partout. Y'a des sociétés qui sont pas du tout basées sur l'autonomie, elles sont basées sur l'entraide. [...] Ils ont été autonomes chez eux, mais parce qu'il y avait quelque chose qui les balançait quelque part et là le balancier est complètement déréglé, il faut le rééquilibrer. Pour le rééquilibrer, tu peux pas lui dire rééquilibre-le toi-même [...] (Diana)

Les différents organismes d'intégration des immigrants sont répartis dans des villes qui se situent à la fois au nord et au sud de la région, et bien qu'ayant des réalités d'intégration différentes, la « clientèle » avec laquelle ils interviennent peut se découper en trois catégories. En effet, il y a les réfugiés parrainés par l'État, les nouveaux immigrants économiques ou de parrainage ainsi que les immigrants installés depuis quelques années et qui consultent ponctuellement. Dépendamment de leur mandat et du profil d'immigrants avec qui ils ont l'occasion de travailler, les organismes offrent des services plus approfondis à certaines catégories d'immigrants. La seule exception concerne les immigrants illégaux, dit « sans-papiers », qui ont accès à une rencontre d'orientation et sont ensuite redirigés vers les ressources possédant une expertise dans ce domaine, et qui sont situées à Montréal.

Une intervention est donc une interaction entre l'intervenant et l'immigrant, il s'agit d'un espace confidentiel et sécuritaire où l'immigrant peut se sentir en confiance et développer une alliance de travail avec l'intervenant dans le but de trouver des

solutions à ses difficultés et de développer des outils pour naviguer dans les écueils qui se dresseront sur son chemin.

#### 4.4.2. Types d'interventions

Malgré la diversité des mandats des organismes œuvrant dans le domaine de l'intégration des immigrants, les types d'interventions offertes sont sensiblement les mêmes partout. En effet, les intervenants accompagnent leurs « clients » dans différentes démarches telles que la recherche d'emploi, le retour aux études, la recherche de logement et des démarches administratives liées à l'obtention de cartes d'identité, d'un permis de conduire, etc. Ils peuvent également, grâce à des partenariats ou à des références personnalisées vers des ressources d'entraide, apporter un soutien financier à la famille en l'aidant à se pourvoir de vêtements adéquats et donner accès à des activités sportives abordables.

Ces accompagnements se font généralement dans le cadre de suivis, lors de rencontres individuelles ou familiales. Ces rencontres ont pour but d'offrir à la personne un espace pour ventiler, pour se confier. Le lien de confiance créé entre les deux parties permet à l'intervenant d'évaluer l'état de la situation de la personne afin de l'orienter vers des alternatives qui correspondent à ses attentes et à ses besoins, et ce, à travers la prise en compte du passé et des projets migratoires :

C'est comme si ce bureau c'est quand les gens arrivent au bout là parce qu'il y a aussi beaucoup d'écoute qu'on fait. Je peux rien faire, on fait pas de miracles, mais je peux t'écouter, je peux te conseiller. Donc c'est le cas d'une personne qui est venue, une femme, elle est là depuis un an et demi, mariée à un québécois. [...] pis je regardais ses yeux et je lui dis « oh ça va pas toi? » et puis hop les larmes alors j'ai fermé le bureau, on s'est assis « je me sens nulle, je me sens ci, je me sens pas bonne, je sers à rien, je... » [...] « j'en ai marre, j'essaie de passer mon code de conduite et puis j'ai pas réussi la partie théorique » [...] donc il fallait travailler sur l'estime, la confiance, la convaincre qu'elle est bonne, qu'elle est merveilleuse, qu'elle a fait tout ce chemin, j'ai dit « ok moi j'ai les solutions pratiques, tu passes à plan A, plan B, plan C, qu'est-ce que tu apprends? Je vais t'amener un

bénévole qui va travailler avec toi à re-expliquer, faire les tests, il faut que tu comprennes, il faut que tu lises, mais n'arrête pas parce que toi [le permis de conduire] c'est un outil dans le CV ». (Béatrice)

En cours de suivi, les intervenants doivent parfois faire de la défense de droits des immigrants, que cela soit en lien avec des institutions, avec des partenaires tels que des propriétaires d'immeubles ou lors de situations de violence conjugale ou de conflits familiaux. L'une des façons préconisées par les intervenants pour gérer ces situations litigieuses est la médiation. Cette technique d'intervention suppose de pouvoir composer avec l'altérité en faisant preuve d'écoute et d'empathie face à la vulnérabilité des personnes tout en sachant déconstruire les peurs et les préjugés dans une optique de sensibilisation tant des immigrants que de la population québécoise :

Déjà rien que comme étrangère et immigrante, le fait d'assister à des tables de concertation, je suis la seule immigrante, déjà ça crée une autre ambiance, on a pas le même mécanisme de compréhension, on *deal* pas avec les gens de la même manière [...] Donc j'ai remarqué juste à assister à des formations en groupe ça faisait partie de ma tâche même si j'ai pas amené ma mission à cette rencontre de formation. J'avais un rôle à jouer juste par ma présence. (Diana)

Un aspect important de la pratique, qui revient régulièrement dans les témoignages des intervenants, est la disponibilité pour répondre aux urgences des personnes immigrantes. Les intervenants doivent pouvoir composer avec les imprévus et savoir aménager du temps pour les personnes qui connaissent des épisodes de grande détresse qui nécessitent d'être servies immédiatement :

J'étais en réunion et il était là, il faisait les cent pas et puis à un moment donné je suis sortie de mon bureau et il m'a dit « Diana »; j'ai vu ses yeux pleins d'eau donc j'ai sorti le monde avec qui j'étais dans mon bureau et il a commencé à pleurer tellement fort qu'on pouvait l'entendre donc je l'ai embarqué et on a été à l'accueil psychosocial. (Diana)

Un autre type d'intervention concerne les séances d'information qui sont offertes aux immigrants sur différentes thématiques dont l'explication des normes et des

particularités culturelles de la société québécoise, le fonctionnement des institutions, la vie en logement, les obligations légales, le processus de recherche d'emploi et les risques, etc. Ces séances d'information sont données régulièrement et répondent à des objectifs de prévention et de sensibilisation.

Enfin, plusieurs obstacles à l'intervention ont été nommés lors des entrevues. Le sous-financement des organismes est un enjeu récurrent dans le réseau communautaire, d'autant plus lorsque le financement accordé est conditionnel à des exigences en termes de rendement statistique. De plus, étant donné le grand nombre d'intervenants et les nombreux changements de personnel dans le temps, il a été fait mention que la circulation de l'information dans le milieu et entre les partenaires est difficile et les intervenants constatent une certaine confusion dans les rôles de chacun, ce qui génère des délais et alourdit le processus d'intervention.

#### 4.4.3. Les approches en intervention

Plusieurs approches se côtoient dans l'intervention auprès d'immigrants. Il y a notamment l'approche interculturelle qui réfère, selon les intervenants, à une façon d'appréhender les relations sociales, une manière de repenser le contact à l'autre lors d'interactions avec les immigrants qui ont des référents culturels différents :

[...] comme psychiatre, psychologue, travailleur social, secrétaire d'école, directeur d'école, directeur d'un hôpital et voisins dans la médiation citoyenne, avec les voisins il faut prendre la donne interculturelle. Tu peux pas dire « ok je vois des pissenlits partout sur son gazon et ça m'énerve comme nord-américain parce que moi mon gazon il faut qu'il soit fraîchement sorti de chez le coiffeur » c'est pas la même dynamique, on part pas du même sens du rapport entre le voisin pis t'es là dans ton coin à manger tes trippes parce que t'es super énérvé parce qu'il a pas tondu son gazon depuis 4 jours mais tu vas pas lui dire non plus donc lui il sait pas.  
(Diana)

L'approche interculturelle suppose ainsi une ouverture d'esprit qui incite l'intervenant à se mettre à la place de l'autre, à chercher à créer un canal de communication afin de

permettre à la personne immigrante de mettre des mots et de faire sens des situations qui se présentent dans sa vie. Il s'agit de prendre en compte le fait que la personne avec qui l'on interagit ne possède pas les mêmes connaissances et les mêmes informations que nous sur la façon de vivre en société et que si ses modes de fonctionnement sont valables et pertinents au sein de sa culture d'appartenance, elle doit néanmoins apprendre ceux du Québec pour être en mesure de fonctionner et de se tailler une place dans sa nouvelle communauté.

L'approche centrée sur les solutions est un autre outil de prédilection pour les intervenants qui s'emploient à intégrer les immigrants par les actions concrètes qui leur permettent de trouver une stabilité matérielle et financière. C'est toutefois l'approche systémique qui est l'outil d'analyse le plus cité par les répondants qui nomment que cette approche leur permet de prendre l'individu dans son environnement avec les différents éléments qui composent son quotidien, les personnes qui gravitent autour de lui et qui lui permettent de construire un sens à sa vie :

[...] j'ouvre le dossier de toute la famille, c'est ça que je dis au CLSC. Parce qu'ils disent des fois on leur dit, « oui ici le plan d'intervention, on veut donner des médicaments à X parce qu'il est TDAH le petit et ils veulent pas... on a l'impression qu'ils sont en questionnements, ils nous font pas confiance et tout ». Pis je lui dis « c'est-tu eux qui prennent les décisions? ». Ça veut pas dire que c'est des gens qui ne sont pas matures mais la décision est groupale, elle est pas individuelle. Ici on est dans un système individuel, pas holiste et dans beaucoup de cultures, plus de la moitié de la terre on est dans le groupe. Le groupe il est pas là, mais il est là. Il est par *Skype*, il est par téléphone. [...] (Diana)

Ainsi, parmi les approches utilisées en intervention par les répondants se retrouve l'approche interculturelle, l'approche centrée sur les solutions et l'approche systémique.

#### 4.4.4. Rôles d'un intervenant

Lors des entrevues, il est apparu que le rôle d'un intervenant est intimement lié aux valeurs qu'il entend incarner dans sa pratique. Les intervenants jugent ainsi que l'authenticité, l'égalité et la transparence sont des valeurs fondamentales pour l'établissement d'un lien de confiance durable puisque l'intervention auprès d'immigrants fait ressortir une vulnérabilité humaine qui demande à être partagée. Il est également indispensable de faire preuve d'empathie face aux expériences migratoires et aux deuils et traumatismes qu'elles ont pu provoquer. Il faut, de plus, savoir respecter le rythme de la personne en démontrant de la patience et la volonté de s'adapter à elle, que cela soit en utilisant l'humour, en misant sur les ressemblances ou en adaptant son niveau de langage et ses exemples de façon à pouvoir établir une communication réciproque.

J'intervenais avec de jeunes haïtiens [...] qui venaient d'arriver, il n'y avait rien que je leur disais qu'ils comprenaient [...] pis là j'ai compris que le bagage culturel que tu as, c'est ça qui fait que tu peux réagir, mais quand tu n'as pas le même bagage culturel qu'un autre, comment veux-tu réagir? [...] j'ai arrêté d'essayer de leur donner des exemples qui me répondaient à moi mais qui eux-autres leur répondaient pas pis je les ai laissé parler. J'ai trouvé des sujets universels comme maman est à la maison. Là ils se sont mis à improviser et là ç'a été riche, ils m'ont parlé de leur culture. (Élizabeth)

Le rôle d'un intervenant est avant tout de favoriser l'autonomie fonctionnelle de la personne immigrante qu'elle rencontre en suivi en lui transmettant les outils qui lui permettront de se débrouiller dans la société, soit d'être capable de communiquer en français, de comprendre le fonctionnement des institutions (scolaire, du réseau de la santé, paliers de gouvernement), d'être en mesure de se trouver un emploi et un logement adéquat, etc. :

[L'autonomie fonctionnelle c'est quand] la personne peut s'acheter une voiture, qu'elle va travailler dans un abattoir peut-être, travailler... trouver une *job*, devenir autonome, ses enfants vont aller à l'école au moins briller

en tout cas être là, comprendre le milieu, jouer au soccer, être partie prenante de la société. Donc [on fait] essentiellement un transfert de connaissances auprès de ces personnes-là qui ont pris tout ce qu'ils pouvaient possiblement et en font ce qu'ils peuvent aussi. (François)

Le rôle d'un intervenant peut toutefois prendre plusieurs formes. Il peut être celui d'un parent, et incarner à la fois un guide, un expert et un modèle pour les nouveaux arrivants et les réfugiés qui découvrent cette nouvelle société. Pour plusieurs intervenants, ce type de relation se développe spontanément lors des échanges avec une personne ou une famille immigrante qui a besoin d'ancrages affectifs pour s'arrimer à ce nouvel environnement. Ce rôle combine à la fois une posture d'autorité et une écoute, une sensibilité qui permet aux individus de dévoiler leur vulnérabilité et de vivre les différentes phases du processus d'intégration :

[...] y'a des moments je prends, on pleure ensemble mais à un moment donné hop je le boost... pis ils nous permettent nous de les engueuler de leur « Va te faire foutre, c'est quoi ça? C'est quoi tu as fait ça, mais ça va pas non!? ». Il me le permet parce qu'il sait que je l'aime et que... c'est pas question que je suis des leurs mais voilà la confiance est établie. Ils savent que je veux leur bien. (Béatrice)

L'intervenant, dans sa démarche d'accompagnement, a la responsabilité d'offrir à ses « clients » les outils pertinents pour qu'ils soient en mesure de se réapproprier des espaces et d'aspirer atteindre une certaine autonomie. Pour ce faire, l'intervenant doit transmettre les règles sociales et les codes moraux, tels que la ponctualité, nécessaires à son adaptation. Ce transfert des connaissances passe par l'explication de l'intervenant, par l'illustration à l'aide d'exemples ou de comparaisons culturelles :

Toujours essayer d'expliquer la décision. Moi c'est un lien que j'aurais fait, mais lui il faut lui expliquer, il n'est pas habitué ici, ils sont un peu dépaysés, pis des fois aussi c'est l'heure de la rencontre. Des fois on dit 9h, des fois ils arrivent à 9 heures et quart, des fois à 10h, midi... moi j'ai tendance à leur dire « écoute, une fois ça peut peut-être passer, mais là si moi je m'en vais avec toi faire une entrevue pour que tu puisses avoir un

stage pis que la personne dit à 9h, il faut que tu sois là à 9 heures moins quart sinon... tu es foutu, il ne te prendra pas, ça ne passe pas ici » (Albert)

Le processus de migration peut être comparé au sentiment d'exil, de déracinement, qui vient pour nombre d'immigrants bousculer leur confiance en soi et leurs repères initiaux. L'intervenant doit ainsi valoriser les forces de la personne, accepter les manifestations de leurs traditions qui leur permet de reprendre pied, de regagner du pouvoir sur leur quotidien en reproduisant des comportements qui faisaient sens pour eux auparavant :

Pis t'sais elle vient pis elle m'embrasse fort fort quand elle arrive, pis elle m'embrasse fort fort fort quand elle repart. C'est de l'intervention à quelque part parce que ce qu'elle connaît du Québec... elle veut... c'est une maman de village... elle a cuisiné pour la famille, elle a cuisiné pour à côté, elle était au courant de tout, c'est elle qui gérait chez elle, c'est l'âme de chez eux. Pis là on l'a immigrée pis on veut pas lui laisser être aussi généreuse qu'elle voudrait l'être. Quand elle vient dans mon bureau elle l'est, fa'que c'est cool, j'aime ça. C'est une intervention, je l'aide elle aussi. (Élizabeth)

Cependant, l'importance de lâcher-prise sur l'intervention, de laisser la personne immigrante être maître de ses choix en misant davantage sur la prise en compte que sur la prise en charge (Karsz, 2011) est un aspect de la pratique qui est revenu à plusieurs reprises dans les témoignages des participants comme étant un enjeu face auquel il faut faire preuve de vigilance. Si une certaine proximité et complicité sont bénéfiques dans le cadre d'une relation de confiance, il faut éviter de s'engager émotionnellement dans les suivis et sortir du cadre professionnel, même si la ligne semble parfois mince entre faire preuve d'humanisme et s'impliquer personnellement:

[...] quand on a un immigrant qui vient d'arriver il y a comme un moment où on le maternelle parce qu'il faut le préparer, faut y montrer à marcher ici [...] ce maternage-là c'est malsain aussi dans l'intervention... faut que tu te détaches tu peux être empathique sans être trop sympathique pis y'a comme quelque chose en immigration qui vient nous chercher. [...] quand

tu as une famille immigrante ça vient toucher l'être humain au fond de toi  
fa'que tu t'attaches beaucoup à eux. (Élizabeth)

Une autre dimension importante avancée par les répondants est le rôle qu'ils occupent en tant que représentants de la société d'accueil. Ils incarnent le reflet de la société et ont pour mission, à travers l'information et l'explication des us et coutumes québécois, de déconstruire les préjugés et les peurs que transportent les immigrants. Pour ce faire, il importe d'être adéquatement formé en intervention interculturelle et d'avoir l'ouverture d'esprit de s'informer sur l'actualité tant locale qu'internationale pour être à même de discerner les tensions que peuvent vivre les immigrants et éviter de créer des situations hasardeuses par ignorance :

[...] je demande pas non plus de ramener un doctorat en histoire. Juste demander, écouter c'est pas mal là, quand il y a un conflit international on est censé... normalement on habite tous sur la même Terre, on est censé le savoir c'est un minimum. (Diana)

C'est ainsi que plusieurs répondants nomment qu'une pratique d'intégration doit passer par la sensibilisation. Si les préjugés de part et d'autre sont naturels, ils créent une distance qu'il faut briser en démystifiant la différence et en créant des ponts entre la communauté immigrante et la population d'accueil. Il faut instiller des occasions d'échanges en mettant l'emphasis sur les ressemblances et faire se rencontrer le connu et l'inconnu dans une dynamique d'accoutumance progressive :

[...] notre rôle aussi c'est de dire « ok c'est différent mais ça devrait pas être difficile » ce n'est pas difficile, quand on dit on est différent. (Diana)

Le rôle d'un intervenant en intégration est donc celui d'un intermédiaire à même de faire du réseautage et de la sensibilisation. Cet objectif étant double, il s'agit d'une part de faire du développement auprès des partenaires, notamment à travers la formation des partenaires, la participation aux concertations et aux activités de participation citoyenne de son milieu, ainsi que par la connaissance de la ville et de ses particularités afin de pouvoir aiguiller adéquatement un « client » dans ses dédales :

[On est] comme un lieu de rassemblement affectif... ça constitue quand même comme un pont entre le pays d'origine et le pays d'accueil donc ça te prend quelque chose. Pendant longtemps, les gens n'ont pas compris que ça prend un pont. [...] je fais beaucoup de présentations à l'extérieur, les formations, les écoles, les élus, sur c'est quoi l'immigrant. Donc l'accueil, le soutien, le référencement, la formation et la sensibilisation du milieu et la promotion de la diversité culturelle en tant que richesse, on participe aux galas, à chaque fois que qu'on va parler de quelque chose, on fait une fête, une fête de fin d'année, on travaille beaucoup avec des bénévoles. (Béatrice)

D'autre part, l'intervenant a comme mandat d'aider l'immigrant à faire un premier contact, de lui faire vivre une expérience positive avec la population d'accueil. En ce sens, l'intervenant incarne un réseau qu'il déploie en fonction des besoins et des demandes formulées. Il peut s'agir de préparer une personne immigrante à vivre différentes situations telles que celle de passer une entrevue pour l'obtention d'un emploi :

Voyez-moi comme le réseau. Je suis le réseau familial, j'assiste à des accouchements, il n'y a pas quelque chose que je n'ai pas fait. Réseau familial, on est le réseau entrepreneur, on aide des entrepreneurs qui se lancent en affaires dans la région, parce que moi mon but c'est de les maintenir ici. On est tout ça. (Diana)

Le rôle d'un intervenant est ainsi d'outiller les immigrants afin qu'ils puissent atteindre une autonomie fonctionnelle, voire la dépasser. Leur rôle peut prendre plusieurs formes. Un autre volet auquel ils doivent se consacrer est la sensibilisation du milieu et des partenaires.

#### 4.5. Les différences dans les narratifs des intervenants immigrants.

Lors de l'analyse des résultats, il fut possible de constater des écarts dans la conception de l'intervention et de l'intégration chez les répondants. Certains intervenants ayant vécu une expérience migratoire racontaient leur pratique à partir des différences qu'elle

présente avec le cadre d'intervention qu'ils perçoivent comme dominant au Québec. Pour bien rendre leur propos, cette section fut divisée en deux parties, la première traitant des spécificités de l'approche des intervenants d'origine immigrante en intervention auprès de nouveaux arrivants. La seconde met en lumière leur appropriation de la notion d'intégration.

#### 4.5.1. L'intervention comme pratique d'entraide

Lors des entrevues, quelques intervenants d'origine immigrante ont mentionné avoir une approche d'intervention différente des intervenants n'ayant pas connu le processus migratoire. En effet, l'intervention auprès de nouveaux arrivants ne touche pas un secteur d'activité particulier, comme la recherche d'emploi ou la dépendance, mais implique un investissement dans tous les aspects de la vie. Accompagner des nouveaux arrivants dans leur acclimatation à la société québécoise, à ses institutions, à ses valeurs et à ses codes sociaux relève ainsi davantage de l'entraide que de l'aide à proprement parler. Il s'agit d'outiller des individus dans différentes sphères de leur vie et de leur partager des connaissances afin qu'ils puissent apprivoiser et s'approprier une nouvelle culture, une nouvelle façon de penser. Il n'y a pas nécessairement de problème à régler. Pour un des répondants, il n'est alors pas nécessaire ni naturel d'instaurer un rapport formel, ni de mettre l'accent sur le statut d'intervenant qui instaure une inégalité entre les deux protagonistes :

[Mon rôle d'intervenant n'est] d'abord pas celui d'un québécois... je suis un membre de la communauté d'accueil, j'ai vécu une expérience d'immigration, j'ai vécu des expériences avec bien des personnes immigrantes et des familles, un niveau de connaissances qui peut leur servir. Je suis peut-être là pas tant pour leur dire de faire des choses absolument mais de leur proposer des façons d'agir. S'il y a une incompréhension, je vais tenter de clarifier avec eux, de voir avec eux ce qu'ils comprennent et puis moduler des réponses en fonction de ce qui leur aura été dit. Donc c'est plus... ouais je suis un membre de la communauté, en support à des gens qui arrivent, ils sont mes égaux en fait. (François)

Toutefois, quelques intervenants d'origine immigrante mentionnent que plusieurs intervenants nés au Québec ont de la difficulté, du moins à leurs débuts, à adopter cette ligne de pensée. Tel que mentionné précédemment dans le chapitre, l'intervention auprès de personnes immigrantes peut difficilement être contenue dans un cadre particulier, ce qui peut s'avérer insécurisant puisque les outils d'intervention ne constituent qu'une petite partie du travail. Le défi de l'intervention réside principalement dans l'art d'interagir et de communiquer d'humain à humain, indépendamment du gap culturel pouvant s'intercaler. Dans ce sens, il peut être facile de se sentir dépassé lorsqu'il faut intervenir avec des personnes immigrantes dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais :

Et je me rappelle que toutes les infirmières sont stressées, parce qu'elles ne savaient pas comment parler avec moi. J'ai dit "Tranquillement, si vous me parlez lentement je comprends". Et cette situation... je pense que c'est une situation difficile pour eux. (Carla)

L'intervenant doit alors développer de nouveaux outils et compter sur sa créativité pour entrer en contact et transmettre l'information.

Dans cette optique, quelques intervenants ont nommé ressentir le besoin de se protéger de la charge émotive et de l'envie de s'impliquer personnellement dans la vie d'une famille que l'accompagnement de nouveaux arrivants peut susciter. Pour la majorité des intervenants d'origine immigrante, cette notion n'a pas de sens :

Le mot protéger j'ai pas compris moi comment ils le définissent. Tu te protèges de qui, de quoi? De tes sentiments à toi ou des sentiments de l'autre? [...] l'approche humaine est très dans l'interculturel. (Béatrice)

Intervenir avec des êtres humains requiert une implication affective de la part du professionnel, une chaleur humaine. Il s'agit d'offrir une présence, une écoute, une compassion à des gens qui se sentent déboussolés, déracinés, qui ont perdu leurs ancrages et qui sont en quête de nouveaux. L'intervenant doit être là pour recueillir ces souffrances, ces doutes, ces craintes et ouvrir un espace où la personne peut ventiler et

rechercher des solutions à ses défis. Certains répondants qui ont vécu une expérience migratoire considèrent que leur histoire personnelle devient un outil supplémentaire pour l'intervention puisqu'ils ont traversé les mêmes affres, les mêmes incertitudes, qu'ils ont également appris à jauger et à apprivoiser la société d'accueil. Ils sont la preuve qu'une acculturation est possible.

Dans cette mesure, le cadre d'intervention est critiqué par quelques répondants pour son caractère rigide et formel qui dénature parfois les interactions sociales à force d'imposer des protocoles d'action. Cependant, face à la multiplicité des pratiques et des transformations du secteur communautaire, disposer d'un cadre qui régule le savoir-être en relation d'aide au Québec et qui pose les balises pour la professionnalisation de ce domaine de pratique peut offrir une sécurité puisque le champ des actions possibles est délimité et la pression que peut ressentir l'intervenant face aux multiples mandats dont il est investi s'en trouve diminuée. En effet, un répondant mentionne le besoin qu'il ressent de se protéger en gardant trace de ses interventions, car il se sent parfois impuissant lorsque le « client » ne comprend pas les informations qu'il veut lui communiquer alors qu'il est responsable de bien l'outiller :

[...] je me protège beaucoup, souvent je leur explique des choses et je leur envoie un courriel pour leur expliquer à nouveau parce que si j'ai parlé trop vite il n'a peut-être pas compris, comme ça en lisant. (Albert)

En ce sens, l'approche d'intervention des intervenants ayant un bagage migratoire peut puiser ses fondements dans une expérience de vie différente d'intervenants issus de la population d'accueil.

#### 4.5.2. La mobilisation du vécu personnel pour parler d'intégration

Lors de l'analyse des résultats, il est apparu que la majorité des répondants d'origine immigrante parlaient de l'intégration en se référant à leur propre expérience migratoire, à leur propre vécu pour illustrer les enjeux de cette thématique. De façon générale, ces

narratifs concernant leur trajectoire personnelle venaient compléter l'explication de leur position sur l'intégration ou venait ajouter du crédit au récit de l'expérience d'intégration d'un « client ».

En ce sens, quelques répondants ont partagé un moment de leur histoire personnelle pour mettre l'accent sur les deuils que doivent porter les immigrants qui s'installent dans une nouvelle contrée et qui ne sont pas toujours pris en compte dans le processus d'intégration où l'essentiel repose sur la capacité de l'individu à se mettre en action afin d'atteindre une autonomie fonctionnelle. L'équilibre psychologique de cet individu est ébranlé par l'expérience migratoire et ses multiples dimensions. L'immigrant doit apprendre à composer avec le sentiment d'exil, la nostalgie du passé et de la patrie d'origine, le dépaysement envahissant qui peut le submerger et qui doit être reconnu par les intervenants qui l'accompagnent puisque cela peut constituer un frein à son adaptation :

[...] ça serait bien qu'on accepte qu'un immigrant t'sais il a une valise dans les mains pis c'est long avant qu'il la dépose et qu'il la défasse. Pis vous savez les immigrants, même s'ils ont fait des choix migratoires, comme moi, beaucoup on reste avec un paradis perdu, le paradis perdu il est loin mais c'est le paradis pareil parce qu'il est lié à l'enfance, parce qu'il est lié à l'imaginaire, à quelque chose qui n'existe probablement même plus parce que tu es parti il y a 40 ans de là et ça n'a plus rien à voir avec ce que tu gardes et ce qui est là. Alors on vit avec ça, on est parfois écartelé entre deux rives. (François)

Le développement d'un sentiment d'appartenance à la société d'accueil est un aspect essentiel à l'intégration puisqu'il s'agit du moment où l'immigrant arrive à ancrer une partie de son identité dans les fondements de sa nouvelle vie en sol québécois. Cependant, ce processus n'est pas toujours aisé à accomplir et plusieurs obstacles peuvent le ralentir ou le briser. En effet, les préjugés et l'accueil de la population ont un impact prépondérant sur le sentiment d'appartenance. Une répondante nomme avoir trouvé difficile de créer des liens avec les gens du cru dans les premiers temps suivant son installation. Les gens semblent méfiants à l'égard des immigrants et approcher un

voisin peut être une épreuve intimidante. Il apparaît ainsi que les préjugés sont parfois bien installés de part et d'autre, et que le sentiment de sa différence peut devenir un obstacle de taille à l'intégration :

Quand je dois aller voir mon voisin, c'est toujours dur, et j'ai pensé trois fois aller lui parler, mais j'ai jamais vu l'opportunité. Si tu dis bonjour il ne dit rien. [...] L'accent, les personnes te connaissent pas, elles pensent qu'on est différent... Quelquefois une personne me dit « c'est la différence de valeurs de ton pays ». Je lui dis « je ne vois rien ». Toujours le respect, toujours la responsabilité... Savoir vivre en communauté, ne dérange pas le voisin, garder toutes les choses bien nettoyées, et respecter la règle, je sais pas pourquoi la personne parle qu'il y a une différence de valeurs. (Carla)

Plusieurs intervenants ayant vécu un parcours migratoire ont mentionné incarner un modèle d'intégration pour les nouveaux arrivants, un exemple à suivre. Dans cette optique, le vécu migratoire peut représenter un outil d'intervention pertinent puisqu'il instaure un rapport d'égalité et un sentiment de confiance entre les personnes. Dans le partage d'une expérience commune aussi symbolique et puissante que la migration, l'intervenant s'humanise, il navigue entre son rôle d'expert et sa vulnérabilité humaine :

[...] dans un projet de femmes que j'avais fait, c'est un mentorat entre cinq femmes québécoises et cinq femmes immigrantes... au début j'étais, je me faisais violence parce que je me retrouvais à l'intérieur. Pis ce parcours que racontent les femmes c'est le mien aussi. En intervention à un moment donné je pense qu'il faut être clair et juste avec soi-même. J'ai cessé de me faire violence. J'ai raconté ma vie, j'ai participé avec, autant que j'assurais et pas autant, mais j'ai pu faire les deux car c'est grâce à cette expérience que je sais quels sont tous les défis à traverser mentalement. (Béatrice)

Une répondante mobilise son histoire personnelle pour illustrer de quelle façon un immigrant peut être différent aux yeux de québécois d'origine canadienne-française. Lorsque les fondements sur lesquels on s'appuie pour donner un sens au monde dans lequel on vit sont très éloignés, l'intervenant doit savoir faire émerger de nouvelles

bases à partir desquelles construire une compréhension commune des choses. Car, en immigration, le dénominateur commun de l'intervention, malgré toutes les techniques et les outils, reste l'être humain :

[...] On arrête-tu d'être immigrant, on arrête-tu de se sentir étranger dans un pays? T'sais déjà si on arrêterait de faire une distinction entre les noirs et les blancs, mais ça c'est un grand débat. C'est particulier t'sais... je l'ai vécu... mon conjoint est africain et il y a une différence que je ne voyais pas avant. Tu entres dans un autre monde, d'autres référents culturels, d'autres héros, d'autres façons de prier. La foi est différente, la nourriture est différente, les priorités sont différentes. [...] Y'a autant d'intégrations différentes que d'individus différents. Moi je m'occupe de l'être humain devant moi. (Élizabeth,)

En conclusion, ce chapitre a permis de présenter les narratifs portant sur l'intégration partagés par les intervenants communautaires spécialisés auprès des personnes immigrantes dans une des régions administratives de la Couronne Nord de Montréal. L'objectif sous-tendu par cette recherche était de connaître les principaux narratifs circulant sur l'intégration et comment ceux-ci s'actualisent dans la pratique à travers le récit des intervenants. Les données furent rassemblées en fonction des deux thèmes dominants des entrevues, soit les concepts d'intégration et d'intervention.

À la lumière des témoignages des répondants, l'on constate que l'intégration est un processus qui se vit à travers le temps et l'exposition aux différents éléments constitutifs de la société d'accueil tels que la langue et les activités sociorécréatives. Processus non-linéaire bien qu'il s'agisse d'un cheminement qui est tributaire de certaines étapes, d'expériences de vie cumulatives pour bien comprendre et cerner notre place dans la société et les enjeux qui l'entourent et le façonnent.

L'intervention vise principalement l'accompagnement des individus, l'accompagnement émotionnel, comme support humain et affectif. L'intervenant est présent pour guider et conseiller une personne en perte de repères dans un nouvel environnement social, culturel et politique. Cependant, l'intervention a ses limites

puisque l'intégration est le fait du nouvel arrivant, de son rythme et de ses possibilités en lien avec ce que la société d'accueil lui offre.

À la lumière de l'analyse des entrevues, il fut possible de constater que les répondants font peu de lien entre l'intégration et l'intervention dans leur récits de pratique. Ils racontent leur cadre de travail, les interventions qu'ils font au quotidien et l'illustrent d'exemples, tout comme ils présentent leur conception de l'intégration et la mettent en perspective avec ce qu'elle représente dans la société, quel usage est fait de l'idée d'intégration. Cependant, les répondants ne présentent pas, comme l'on pouvait s'y attendre, de lien entre ces deux concepts. Le prochain chapitre interprétera ces données en lien avec les éléments du cadre théorique.

## CHAPITRE V

### DISCUSSION

Ce chapitre interprète les résultats présentés précédemment à la lumière du cadre théorique postmoderne et pragmatiste utilisé. Lors de l'analyse des données, il est apparu que les répondants faisaient peu de liens entre les concepts d'intervention et d'intégration qui constituent le cœur de notre recherche, malgré le fait que leurs interventions s'articulent autour de l'impératif d'intégration sous ses différentes manifestations pratiques. Il est possible que cela soit le résultat de l'imposition, par la chercheuse, de narratifs n'ayant pas cours dans la pratique des intervenants ou étant incompatibles de leur point de vue d'intervenant. En effet, un intervenant peut accompagner une personne immigrante dans son parcours d'intégration sans pour autant faire référence à ce concept dans ses interactions avec son « client ». La notion d'intégration vue comme un accomplissement, un état, peut ne pas être compatible avec une approche d'intervention qui met l'accent sur la réalisation, par le nouvel arrivant, de démarches concrètes qui sont plus aisées à comprendre que la référence à un idéal d'intégration teinté de préoccupations politiques et identitaires. Dans la même optique, il est apparu que, dans leurs démarches de sensibilisation des partenaires à la réalité de l'immigration, les intervenants mettaient davantage l'accent sur l'aspect des ressemblances culturelles et des différences portées par la notion d'intégration et laissant de côté le volet intervention. Ceci signifie que les intervenants mobilisent différemment les narratifs selon leur interlocuteur.

Lors des entretiens, lorsque les répondants ont été amenés à décrire leur conception d'une intervention, ils ont mis de l'avant l'idée qu'elle est une pratique langagière (Huot, 2013) ce qui s'inscrit en cohérence avec l'approche soutenue dans ce mémoire. Ils ont insisté sur le fait qu'il s'agit d'une interaction lors de laquelle l'on tente d'établir une compréhension commune avec la personne, à travers la création d'un lien de confiance notamment. Une intervention repose donc surtout sur la capacité à établir une relation significative avec la personne, mais aussi sur l'art de communiquer.

Dans la démarche d'interprétation des résultats issus des entrevues réalisées, il est apparu que les intervenants utilisaient deux principaux narratifs dans leurs pratiques langagières, soit celui de l'intégration et celui de l'acculturation. Ces deux narratifs, sans nécessairement s'opposer, présentent des conceptions différentes de l'intégration dans la mesure où l'usage qui est fait des mots et des suites d'énoncés dont ils sont chacun composés fait émerger un sens différent. Ceci signifie que dans la grammaire narrative du mot intégration, plusieurs narratifs sur l'intégration coexistent tels que, dans le cadre des entrevues, ceux de l'employabilité et de l'aide. Dans la grammaire de l'acculturation, parmi les narratifs qui circulaient et s'interpelaient dans les récits de pratique des intervenants, le narratif de la rencontre et celui de l'entraide sont ressortis. Ces narratifs peuvent être comparés à des pièces de *puzzles* dans la mesure où chacun contribue à donner un sens au tableau général. Cependant, à la différence des cassettes, chaque narratif peut s'employer de différentes façons, il n'y a pas une seule signification ni un seul usage possible, mais bien de multiples significations qui changent en fonction du contexte d'énonciation et des règles en vigueur dans le jeu de langage. Ces règles sont l'ensemble des propositions qui font consensus auprès des différents interlocuteurs et aident à déterminer le sens lors d'un échange. Elles font partie de ce que Wittgenstein (1980) appelle des grammaires et sont liées à des jeux de langage spécifiques. Dans les pages qui suivent nous explorerons ces narratifs en nous inspirant du modèle dynamique de Healy (2014).

## 5.1. Le narratif de l'intégration

Dans cette section, la grammaire narrative de l'intégration sera étudiée à la lumière des narratifs qui le composent dans les propos des répondants, soit le narratif de l'employabilité et celui de l'aide. Dans un premier temps, nous interpréterons ces narratifs et analyserons leurs interactions dans une perspective pragmatique et postmoderne pour ensuite les situer dans le contexte du travail social.

### 5.1.1. Narratif de l'employabilité

#### L'emploi comme condition de l'intégration

Dans cette grammaire, l'une des règles dominantes en intervention auprès des immigrants et qui chapeaute les différents narratifs qui s'y côtoient considère l'emploi comme une condition nécessaire à l'intégration (Legault et Rachédi, 2012). Ceci signifie que dans le jeu de langage de l'immigration, le narratif de l'emploi est mobilisé par les différents acteurs comme facteur essentiel à l'intégration. En effet, pour tous les répondants, avoir un emploi permet d'acquérir une stabilité financière et matérielle nécessaire à l'intégration en donnant les fonds pour se procurer un logement, de la nourriture ainsi que les diverses dépenses courantes requises pour le fonctionnement du logis et de la cellule familiale. De plus, le milieu du travail amène la personne immigrante à s'immerger dans un environnement culturel qui lui est étranger et impose l'apprentissage des codes culturels en vigueur afin de le conserver. Il devient alors un milieu de socialisation qui offre des opportunités de se créer un réseau.

De façon générale, les participants s'accordent sur ce narratif, et l'utilisent comme modèle explicatif sur lequel fonder leurs interventions ayant pour but d'intégrer la personne immigrante. Cependant, cette conception de l'emploi comme moteur de l'intégration porte en elle une vision réductrice de l'intégration en la confinant à sa dimension fonctionnaliste dans la mesure où l'on suppose que la clé de l'adaptation de

l'individu à la société repose dans la réalisation d'activités ou de démarches le mettant en action et se réalisant principalement dans l'espace public (Dumont, 1994). Ces démarches visent ainsi à normaliser la personne immigrante au regard des normes administratives et bureaucratiques en vigueur dans la société québécoise et donne l'impression que leur atteinte augmentera la capacité de fonctionnement de l'individu au sein des différentes sphères et institutions.

### Les obstacles à l'employabilité

La seconde règle de cette grammaire met en lien l'injonction à l'intégration à travers la mise en action de l'immigrant pour la réalisation de démarches d'employabilité et le fait que ce dernier est confronté à des obstacles qui nuisent à son insertion au marché du travail. La personne immigrante est donc confrontée à des obstacles à l'employabilité se présentant sous deux formes, soit des obstacles fonctionnels et de la discrimination.

#### *Les obstacles fonctionnels*

Les obstacles dits fonctionnels réfèrent aux contraintes relevant du système. Pour l'immigrant acceptant de se conformer aux démarches de pré-employabilité suggérées par les organes de l'État dont Emploi-Québec ou par les intervenants telles que suivre des cours de francisation, retourner aux études, entamer les procédures pour faire reconnaître son diplôme ou son permis de conduire, plusieurs embûches se dressent sur son parcours. En effet, des délais, des listes d'attente, des annulations de cours ou de séances d'information, des places contingentées pour accéder à des services sont des contraintes d'ordre bureaucratique qui viennent retarder voire entraver l'entrée sur le marché du travail et qui ont pour conséquence de précariser davantage le nouvel arrivant en lui refusant l'accès aux ressources pouvant lui fournir les outils nécessaires à son intégration. Lorsque les intervenants abordent la question des obstacles à l'employabilité, ils témoignent de leur sentiment d'impuissance à aider une personne

confrontée aux lacunes du système. Ils adoptent alors une posture critique à l'égard des institutions et utilisent le narratif des obstacles à l'employabilité pour dénoncer les travers de l'État qui viennent alourdir leurs tâches de travail en compliquant les actions nécessaires, à la fois pour l'intervenant et pour l'utilisateur, afin d'avoir accès à des services mis en place et recommandés par l'État. Ce narratif critique est dominant dans le monde de l'intervention sociale car il constitue une forme de résistance (Lapierre, 2012) et de contestation (Tremblay et TCRI, 2015) qui permet aux organismes communautaires et aux intervenants d'avoir l'impression de reprendre du pouvoir sur la situation, de s'inscrire dans une perspective de changement social par la dénonciation et la critique. Il est alors possible de constater la tension existante entre un narratif qui conçoit l'individu comme étant rationnel, responsable de saisir le plus rapidement possible les opportunités s'offrant à lui pour devenir fonctionnel et un narratif dans lequel les obstacles à l'emploi viennent court-circuiter la réalisation de cette injonction à la productivité des immigrants comme individus autonomes (Parazelli et Bourbonnais, 2017).

Un autre obstacle nommé de façon unanime par les participants lors des entrevues est celui du manque de bons emplois. Pour expliquer ce phénomène, les intervenants utilisent un narratif critique de la région en établissant une comparaison à l'avantage des centres urbains. Parmi les critères qui sont mis en comparaison et qui favorisent la ville au détriment de la région, se retrouve la plus grande proportion d'emplois qualifiés et stables, protégés par la présence de syndicats pouvant défendre les intérêts des travailleurs notamment en ce qui concerne les avantages sociaux et les salaires. En effet, les participants font état du fait que les emplois dans cette région sont majoritairement dans le domaine du service à la clientèle, ce qui implique des métiers non-qualifiés comme en restauration, la vente au détail ou dans le secteur primaire qui sont davantage soumis aux aléas du marché. Cette forte concentration d'emplois dans un seul secteur influence négativement les salaires, qui seraient aux dires de la majorité, peu élevés. Il s'agit ainsi d'un autre désavantage de la région qui, si elle est considérée

comme un lieu de vie idéal pour s'établir et fonder une famille, est en contrepartie peu propice à la recherche d'emploi des immigrants. Ajoutons à cela les difficultés d'accès aux ressources publiques comme le transport en commun et l'éloignement géographique des services comme obstacles systémiques à l'emploi qui désavantagent les travailleurs vivant en région. Les intervenants mobilisent ainsi le narratif de la région pour expliquer la dévitalisation socioéconomique en dénonçant l'inégalité des ressources disponibles et le manque de bons emplois comme facteurs répulsifs à l'établissement.

### *La discrimination*

Dans cette règle de la grammaire de l'employabilité, se retrouve un autre narratif qui traite d'obstacles en emploi. Il s'agit du traitement différencié des immigrants en emploi que l'on peut également nommer « discrimination envers les immigrants », notamment de la part des employeurs et de la population. L'une des formes que revêt cette discrimination est celle de l'« expérience québécoise » qui impose aux nouveaux arrivants d'avoir eu une expérience de travail en sol québécois lorsqu'ils postulent pour un emploi. Quelques intervenants s'opposent à ce concept car il ne prendrait pas en compte la compétence de l'immigrant. Une autre forme de discrimination établie et nommée par les répondants est l'hésitation des employeurs à embaucher des immigrants. Il est ainsi reconnu qu'une personne ayant un nom atypique ou un fort accent étranger du point de vue des québécois « de souche » canadienne-française a moins de chances d'obtenir un emploi (Armony, 2012). Les intervenants ont aussi été confrontés au phénomène du licenciement suite à des plaintes de clients n'appréciant pas d'être servis par des gens « de couleur » et immigrants, indépendamment de leur compétence ou de leur comportement. Les participants nomment cette réalité de façon timide et semblent mal à l'aise de le faire. Ils la justifient par l'inexpérience de la région à l'égard de l'immigration; du fait qu'il s'agisse d'un phénomène récent; que la

population et les partenaires sont en résistance; enfin, que ces derniers vivent un choc culturel et sont en processus d'adaptation.

Ils utilisent ce narratif pour expliquer et dénoncer un autre obstacle à l'intégration en emploi des immigrants sur la Couronne Nord de Montréal, celui du racisme et de la discrimination systémique, mais sans pour autant les nommer ainsi. Ils semblent tiraillés par le besoin de mentionner une situation particulière à leur région qui porte préjudice à leur « clientèle », par rapport à laquelle ils doivent intervenir au quotidien et qui constitue en soi un obstacle à leur pratique. Ils utilisent donc le narratif du « préjugé » pour nommer les comportements racistes dont ils sont témoins ou que leurs « clients » rapportent vivre. Les intervenants semblent vouloir nier le caractère systémique de la discrimination et abordent le sujet de façon malaisée, avec moult hésitations et reformulations, en se contredisant parfois. Il est possible d'y voir le fait qu'il s'agit d'un narratif qui n'est habituellement pas utilisé pour critiquer publiquement les obstacles à l'intégration des immigrants comme peuvent l'être les narratifs sur les obstacles fonctionnels engendrés par l'État et qui se rencontrent partout. La discrimination vécue dans cette région prend un caractère plus intime, local et la dénoncer prend des allures de conflits de loyauté où s'entrechoquent d'un côté le sentiment d'appartenance à la communauté, le travail de sensibilisation qui est amorcé, la possibilité de vexer des partenaires en nommant des insatisfactions, ce qui pourrait nuire à la collaboration, avec de l'autre côté la volonté de solidarité envers les personnes immigrantes accompagnées. Cette réticence à aborder la question de la discrimination, à nommer le racisme, peut également être liée à un narratif en intervention qui consiste à miser sur la perspective du changement souhaité. Il s'agirait ainsi d'insister sur les réussites obtenues à la suite d'actions de sensibilisation et d'éviter de braquer l'opinion publique par une approche trop directe du problème en acceptant les injustices systémiques pour tenter d'y remédier à un niveau individuel.

### 5.1.2. Narratif de l'aide

Dans le narratif de l'intégration, l'intervention auprès des personnes immigrantes prend la forme d'une aide que l'on dispense afin qu'elles puissent accomplir les démarches qui leurs permettront de devenir fonctionnelles dans la société. Nous présenterons, dans cette section, les différentes règles qui structurent cette grammaire. Les principales approches qui fondent le narratif de l'aide sont l'approche Rossini élaborée par la TCRI comme méthode d'intervention pour favoriser l'intégration en emploi des immigrants (TCRI, 2015), l'approche centrée sur les solutions, l'*empowerment* (Parazelli et Bourbonnais, 2017) et l'approche systémique qui semble être utilisée de façon générale par les intervenants afin d'avoir une vision globale de la situation de la personne immigrante, vision essentielle afin de l'aider à considérer les différentes options qui se présentent à elle.

Dans ce type d'intervention, le narratif communément utilisé pour décrire le but de l'intervention est celui d'une action favorisant l'autonomie fonctionnelle (BCJ, 2017). Le narratif de l'autonomie fonctionnelle réfère à la capacité de comprendre la langue et les codes sociaux de base pour pouvoir interagir avec les gens, de comprendre comment fonctionne le système scolaire, de santé, professionnel et institutionnel afin de pouvoir s'y repérer lorsque nécessaire. La personne immigrante est vue comme un « client » qui a un problème à résoudre, celui de son adaptation à la société. La solution préconisée pour y arriver est l'apprentissage ou l'habilitation de l'individu (Lord et McKillop-Farlow, 1990) à travers sa responsabilisation (Martuccelli, 2004) face au succès ou à l'échec de son intégration. Les moyens qui sont alors mis en place sont l'élaboration d'un plan d'action par l'intervenant qui prend en compte le parcours de la personne, ses conditions matérielles d'existence et ses besoins afin de dresser un portrait et un plan réaliste des démarches qu'elle doit effectuer. Des accompagnements sont également faits afin de montrer les procédures de nature administrative à l'immigrant, dans l'optique qu'il puisse les reproduire de lui-même par la suite. Ce plan vise donc à encadrer concrètement mais représente aussi une façon de revoir la

conception d'une intégration réussie d'une manière plus réaliste que les idéaux normatifs tels que le rêve américain, la figure du *self-made man* et ce qu'on pourrait appeler le « matérialisme populaire » (i.e. la possession ostentatoire de biens de consommation dans un but d'autolégitimation et d'ascension sociale). Les intervenants mobilisent ce narratif pour démontrer leur empathie et leur humanité, car ils considèrent que leur rôle est de faire vivre des expériences positives et qu'il est alors primordial d'offrir de bons conseils pour éviter que les immigrants ne s'engagent dans des parcours pouvant leur être nuisibles. Cependant, encourager un projet de vie plus humble s'inscrit dans une visée d'autonomie dans la mesure où plus vite l'immigrant accédera au marché du travail, plus vite il deviendra fonctionnel et pourra être considéré comme un individu productif au sens où l'entend l'État québécois (MIDI, 2015b).

Dans le narratif de l'aide, le rôle de l'intervenant en est donc un d'expert devant prendre en charge l'immigrant au début de son cheminement. Il est intéressant de noter que ce rôle de prise en charge (Karsz, 2011) semble être voulu des deux côtés, car si l'intervenant pense connaître davantage le processus d'intégration et ses applications concrètes, l'immigrant consent à remettre son pouvoir de décider entre les mains de l'intervenant qu'il érige en modèle, en exemple à suivre, parfois même en figure d'autorité. Une contradiction émerge cependant puisque la règle de prise en charge s'oppose au narratif de responsabilisation et d'autonomie de l'immigrant. Les intervenants en sont conscients et nomment cet enjeu comme une limite ou un risque de la pratique.

### 5.1.3. Le narratif de l'intégration et le travail social

À la lumière de la présentation du narratif de l'intégration, des grammaires mises de l'avant par les participants et des narratifs qui y circulent, cette section interrogera les liens qui unissent les narratifs de l'intégration aux narratifs dominants en travail social dans l'optique de les remettre en contexte à partir du modèle dynamique de Healy (2014).

Dans la grammaire de l'employabilité, la règle dominante véhiculée par les intervenants et qui considère l'emploi comme une condition à l'intégration est un narratif dominant en travail social issu du narratif de l'économie néoclassique. L'une des caractéristiques principales des narratifs dominants est qu'ils sont si communément intégrés dans les narratifs sociaux qu'ils orientent la définition des besoins et des types de services offerts (Healy, 2014). En intervention auprès des immigrants au Québec, les services disponibles ont comme axe majeur la recherche d'emploi. Des programmes axés sur l'employabilité sont financés par l'État. Cela signifie que différentes approches visant l'insertion en emploi seront mises de l'avant tant dans les institutions formelles telles qu'Emploi-Québec que dans les ressources communautaires (TCRI, 2015). Les narratifs qui circulent au niveau politique (MIDI, 2015) et au niveau de l'intervention se rejoignent pour considérer l'employabilité comme une ligne d'action prioritaire, que cela soit par le biais d'un retour aux études, par un processus de reconnaissance des acquis ou par le biais de programmes de réinsertion. L'important étant que la personne immigrante soit le plus rapidement possible un agent productif qui contribue au système économique (MIDI, 2015).

Le narratif de l'emploi comme condition de l'intégration rejoint donc le narratif de l'aide dans la mesure où la conception de l'autonomie véhiculée est la même, celle d'une autonomie fonctionnelle visant, à plus ou moins long terme, à outiller l'individu afin qu'il soit le plus indépendant que possible des ressources publiques. Pour ce faire, le narratif de l'aide en intervention s'appuie sur un autre narratif dominant dans le

domaine de la santé et des services sociaux, le narratif biomédical ou biopsychosocial (Healy, 2016). Cependant, à la différence du narratif économique qui considère l'immigrant consultant les services d'intégration comme un « client » à informer et à satisfaire, dans le narratif biomédical la personne immigrante est appréhendée comme ayant un déficit de fonctionnement social. L'intervenant y endosse un rôle d'expert qui s'actualise parfois à travers une prise charge de certains aspects de la vie de la personne telle que la recherche de logement ou la configuration d'un plan d'action proposant des pistes d'action et des démarches censées aider au développement d'une autonomie fonctionnelle. Plusieurs répondants ont mentionné œuvrer dans un contexte de pratique où ils doivent composer avec des contraintes organisationnelles et institutionnelles qui s'apparentent à des obstacles à l'intervention. En ce sens, les intervenants mobilisent le narratif des obstacles l'employabilité et à l'intervention pour justifier la prise en charge, prise en charge qui vient contrebalancer le sentiment d'impuissance ressenti dans l'exercice de leurs fonctions.

En conclusion, au regard de l'interprétation que nous avons faite du narratif de l'intégration, il est possible de considérer que le narratif de l'employabilité et le narratif de l'aide, en tant que grammaires du narratif de l'intégration, s'articulent en complémentarité dans la mesure où ils sont issus des mêmes narratifs dominants en travail social. Les narratifs dominants dans le jeu de langage qu'est l'immigration sont les narratifs biomédical et économique néoclassique. De par leur omniprésence, ils orientent la construction du problème social que représente l'intégration des immigrants et, de ce fait, les modes d'intervention (Dumont, 1994). Les intervenants construisent ainsi leurs conceptions des rôles qu'ils ont à jouer à partir de leur positionnement à l'égard des narratifs qui circulent au sujet de l'intégration, plus particulièrement au sujet de l'intégration en emploi. Cependant, nous constatons que les intervenants mobilisant ce narratif dominant n'utilisent pas de narratifs de promotion sociale dans leurs façons de parler de l'intégration, de ses conditions et de

ses écueils. Ils ne s'inscrivent donc pas dans une optique de changement social selon Soulez :

[...] la possibilité du changement social ne dépend pas d'une théorie de l'action sociale fournissant les clés pour expliquer les changements sociaux afin d'agir sur eux. Elle repose bien davantage sur un exercice d'ascèse. Il faut une expérience imaginative de sortie fictive hors de notre cadre coutumier, pour apprendre à voir les choses autrement. Ainsi est-on amené à changer la règle, et par conséquent aussi la signification, et en ce cas le mot. (Soulez, 2004, p.106)

Ainsi, dans le narratif de l'intégration, la manière de considérer et de nommer les problèmes et les enjeux liés au phénomène de l'immigration s'inscrit dans la lignée de la responsabilisation de l'individu (Hache, 2007), lequel doit s'adapter au milieu et savoir tirer son épingle du jeu. Les intervenants ne sortent pas des balises instituées par les narratifs biomédical et économique néoclassique; de nouveaux « coups » ne sont donc pas joués et n'amènent alors pas de regard différent sur la pratique (Wittgenstein, 2004).

## 5.2. Le narratif de l'acculturation

Dans les pages qui suivent, nous présenterons un autre narratif qui traverse les propos des répondants et vient parfois s'opposer, parfois compléter le narratif sur l'intégration d'une façon qui met en lumière la tension que vivent les répondants dans le cadre de leur pratique. Il s'agit du narratif de l'acculturation qui chapeaute deux grammaires : celle de la rencontre et celle de l'entraide. Nous explorerons donc ces deux systèmes propositionnels (Laberge, 1983) avant de les interpréter à partir de la théorie de Healy sur les narratifs dominants en travail social.

### 5.2.1. Narratif de la rencontre

D'entrée de jeu, certains intervenants se sont opposés au narratif de l'intégration et en ont proposé un autre, celui de l'acculturation. Celui-ci fut décrit comme un processus qui mène à une redéfinition de l'identité culturelle de la personne ou du groupe et qui affecte tant les personnes immigrantes que la population d'accueil. Cette conception s'inscrit en concordance avec celle de Doyle pour qui l'acculturation est :

The process by which different ethnic or cultural groups or individuals are exposed, then adapt, to different cultural identities and behaviours, while retaining awareness of their original ethnicity and culture. This is typically the process through which most immigrants go. (Doyle, 2011)

Ce processus implique un échange réciproque dans lequel peut s'instaurer une communication tant interculturelle qu'interpersonnelle (Bourassa-Dansereau et Yoon, 2017). Il est à noter que cet échange ne prend pas nécessairement forme dans un contexte égalitaire marqué par l'absence de rapports de pouvoir, il s'ensuit donc que le processus d'acculturation sera, aux dires de certains répondants, non-linéaire, constitué d'allers-retours dans le temps qui prennent forme dans les petits gestes du quotidien. Cependant, pour qu'une acculturation puisse avoir lieu, les personnes doivent être exposées à des situations sociales qu'elles jugent nouvelles et qui sont associées à des pratiques culturelles portées par un autre groupe. Cette exposition prend aussi également la forme d'interactions structurées par un langage, qu'il soit verbal ou non, et au sein duquel peut se bâtir une communication fondée sur la recherche de ressemblances.

Dans les entrevues, les participants utilisent deux narratifs pour parler de l'acculturation : d'une part, il s'agit d'un processus général d'acclimatation et de l'autre, une phase de ce processus qui correspond au moment où la personne se construit de nouveaux repères culturels à partir de ceux qu'elle possède déjà et de sa compréhension des codes culturels en vigueur dans la société d'accueil. Pour certains répondants, ce moment survient après une période où l'immigrant se considère

davantage comme un observateur qui vit une phase de désenchantement. L'une des règles permettant de faire sens du concept d'acculturation dans le contexte des entrevues est l'idée que l'acculturation prend toujours la forme d'une rencontre positive avec une personne que l'on croit appartenir au groupe culturel dominant. Dans ce narratif, la conception d'une intégration réussie dépasse donc l'atteinte d'une autonomie fonctionnelle et s'intéresse à la façon dont la personne immigrante fait sens des autres sphères de sa vie (Bellot et Goyette, 2011). Dans ce sens, une répondante nomme que l'intégration c'est d'avoir un emploi et de s'y sentir bien, d'avoir un sentiment d'appartenance à la communauté et de recevoir de la reconnaissance. Le narratif de l'emploi est donc mobilisé ici par les différents acteurs comme facteur essentiel, mais non suffisant, à l'intégration.

L'usage qui est fait du concept d'acculturation par les intervenants nous questionne toutefois sur sa correspondance avec l'utilisation qui en est faite dans d'autres contextes de pratique, notamment dans le monde académique. Plusieurs auteurs associent le concept d'acculturation à une assimilation, par la personne immigrante ou un groupe culturel, des attitudes, normes et valeurs d'un groupe dominant (Bourhis, 1998) ainsi que le nomme Colman : « The process of assimilating the ideas, beliefs, customs, values, and knowledge of another culture through direct contact with it, usually after migration from one place to another. » (Colman, 2008). Il est possible d'expliquer cet écart de perception par le fait que plusieurs narratifs porteurs de grammaires différentes se côtoient, voire s'opposent, à l'intérieur d'un même jeu de langage. Celle mise de l'avant par les participants fait sens dans le contexte où elle est énoncée car ses règles d'usage sont partagées par les acteurs du milieu et font consensus (Schulte, 1992).

### 5.2.2. Narratif de l'entraide

L'intervention auprès des personnes immigrantes se fonde, dans une grammaire de l'entraide, sur une approche humaniste et interculturelle, dont l'objectif est d'ouvrir un canal de communication entre l'intervenant et la personne immigrante. Cette dernière est conçue d'abord et avant tout comme un être humain et non comme un « client » ou un « usager ». Dans cette perspective, l'immigrant ne vient pas chercher de l'aide car il n'y a pas de problème à régler, la personne a seulement besoin d'être « entraidée » lorsqu'elle vit une période de vulnérabilité. La relation qui se construit est ainsi égalitaire (Lemay, 2007) puisqu'elle prend forme entre deux êtres humains, deux membres de la communauté qui discutent à propos de leur conception du monde dans un espace sécuritaire où il est possible pour la personne immigrante de ventiler sur ses peurs et ses doutes, de repenser la signification que l'on accorde aux événements, ce qui lui permet de s'ouvrir aux différentes options qui s'offrent à elle. L'intervention est ainsi conçue comme une pratique langagière dans laquelle le rôle de l'intervenant est celui d'un confident qui adopte une posture de prise en compte (Karsz, 2011) de la subjectivité de la personne, posture qui s'actualise dans la disponibilité, la chaleur humaine et l'écoute active du récit biographique, des désirs et des besoins de la personne immigrante, dans le respect de son rythme. L'intervenant a également comme mandat de travailler à ce qu'une adaptation s'effectue de part et d'autre et, pour ce faire, il fait office d'intermédiaire et de médiateur entre la communauté immigrante et la communauté d'accueil afin de créer des occasions de rencontres qui permettent de démystifier l'inconnu et d'atténuer les préjugés. Cette sensibilisation permet d'améliorer la communication interculturelle et d'influencer la manière de parler et donc de voir le problème social qu'est l'intégration des immigrants.

On entrevoit ainsi la volonté de gommer la distance symbolique qui existe entre l'intervenant et l'immigrant, d'atténuer les rapports de pouvoir sous-jacents afin de se concentrer sur l'essentiel, soit sur la personne avec qui l'on interagit et l'on communique. Ceci implique d'être authentique, d'être prêt à partager tant la joie que

la souffrance, de prendre position en tant qu'individu et d'être dans le *care* (Paperman et Laugier, 2005). Quelques intervenants ayant un bagage migratoire revendiquaient cette posture comme étant un héritage de leur parcours, qui les aurait amenés à développer un savoir expérientiel, une sensibilité culturelle ajoutant à leurs compétences en intervention et leur permettant d'établir plus facilement et rapidement un lien de confiance avec le nouvel immigrant car ils comprendraient d'emblée la charge émotive, le sentiment d'exil que peut éprouver la personne immigrante. Ce narratif alternatif au sein des répondants induit un clivage par rapport aux intervenants n'ayant pas vécu de migration et instaure une hiérarchie dans laquelle la compétence complète l'expérience et non l'inverse. Il traduit bien l'ambiguïté qui imprègne cette posture dans l'intervention car elle reflète la tension entre l'engagement dans le suivi et le lâcher-prise nécessaire à l'acquisition d'une autonomie par l'immigrant. Plusieurs intervenants ont mentionné être conscients du risque de se surinvestir dans la relation, de faire preuve de sympathie plutôt que d'empathie, de personnaliser les rapports dans la volonté de vouloir sauver la personne. Des conséquences peuvent résulter de ce glissement, telles que le développement d'une fatigue de compassion ou le fait d'entraver le processus d'intégration de la personne en la maternant trop. Pour éviter de se retrouver dans cette situation, certains intervenants se retranchent derrière le cadre de leur pratique et mettent l'accent sur les procédures afin de se protéger de la charge émotive qui vient nécessairement lorsque l'on est témoin de drames humains qui exacerbent la vulnérabilité des individus.

Dans le narratif de l'entraide, le but de l'intervention est d'outiller la personne immigrante afin qu'elle s'enligne vers le développement d'une autonomie interdépendante ou émancipatrice (Bellot et Goyette, 2011; BCJ, 2017). En prenant en compte le caractère ethnocentriste de la conception de l'autonomie présente dans le narratif de l'intégration, conception axée sur l'indépendance tant financière, matérielle que psychosociale de l'individu et issue des narratifs économique néoclassique et biomédical, il est possible de la remettre en contexte et d'en proposer des alternatives

(Bellot et Goyette 2011; Fontaine, 2013; BCJ, 2017). C'est ainsi que quelques intervenants remettent en question la possibilité d'atteindre ce type d'autonomie pour des individus adhérant à une conception du monde holiste. Accompagner ces personnes vers une autonomie interdépendante selon laquelle une personne peut continuer à recevoir des services ponctuels à travers les années tout en étant à même de se tailler une place à son image dans la société leur permet de retrouver un équilibre. L'accompagnement est ainsi compris comme une démarche philosophique, lorsqu'un individu est présent pour un autre dans sa quête de sens, quête qu'il ne peut qu'accomplir seul, mais qui se construit et se modifie au fil des conversations et des situations sociales qui viennent bousculer ses *a priori* et ses conceptions du monde. Le jumelage interculturel en représente un exemple car la personne immigrante peut compter sur un réseau de solidarité, un ancrage affectif sur lequel se reposer lorsque des obstacles surgissent. L'autonomie interdépendante, en tant que visée, représente alors une acculturation dans la mesure où elle fait le pont entre les attentes sociales et les besoins de l'immigrant à travers un échange réciproque (Bellot et Goyette, 2011; BCJ, 2017) mais non égalitaire.

Une autre règle importante dans ce narratif concerne la conception d'une intégration réussie qui dépasse l'atteinte d'une autonomie fonctionnelle. Plusieurs répondants considèrent que l'acculturation vient lorsque la personne immigrante fait la paix avec son passé migratoire et est en mesure de s'investir pleinement dans sa vie au Québec. Pour Sayad (2006), un immigrant reste généralement emprisonné dans le « mythe de l'éternel retour » où il est écartelé entre l'idéalisation de sa terre d'origine qui représente l'espoir d'un retour aux sources d'une part, et l'impossibilité de se projeter dans un avenir en terre d'accueil, le sentiment d'échec et de doute ressenti, le poids des obstacles qui se dressent incessamment sur sa route d'autre part. Pour les intervenants, l'acculturation serait ainsi le moment où cette lourdeur, cette nostalgie s'estomperait peu à peu. Cependant, l'une des caractéristiques principales du processus d'acculturation est qu'il prend du temps et ce temps peut s'étendre sur des générations

pour certaines personnes (Sayad, 2006). À cet effet, plusieurs intervenants se référaient à leur expérience personnelle au niveau du vécu migratoire ou du processus d'intégration pour illustrer et appuyer leurs affirmations. La mobilisation de leur histoire de vie servait souvent à exposer leur conception de l'intégration et de l'acculturation par le biais de narratifs qu'ils maîtrisent; soit à travers un récit de vie témoignant du deuil, des réussites et des obstacles à l'intégration. Ils se positionnaient à la fois comme intervenants et comme immigrants dans les entrevues, ce qui nous permet de croire par transposition que c'est ainsi qu'ils se projettent dans leurs interventions. À l'instar de la théorie de Sayad (2006), nous considérons que le vécu migratoire est une composante essentielle de l'identité qui coexistera avec celle qui se forgera dans le nouvel environnement social. Cette mobilisation d'un double registre de sens teintera chacune des interactions.

Toute intervention, en tant que pratique langagière prenant forme dans une interaction, se déroule dans un contexte d'incertitude (Soulet, 2003) et est caractérisée par la complexité. Il est donc nécessaire de sortir du cadre formel de l'intervention et d'être créatif. Cela peut signifier d'accepter de porter plusieurs chapeaux, de promouvoir une vision de l'autonomie faisant plus de sens pour l'individu et lui assurant davantage de facteurs de protection. Ainsi, dans ce narratif, l'immigrant n'est pas considéré comme différent en soi et les intervenants misent plutôt sur l'idée de familiarisation avec les référents culturels, familiarisation qui nécessite du temps et de la souplesse, de l'ouverture d'esprit aussi car elle implique une (inter)action tant des personnes immigrantes que de la population d'accueil. Cela signifie qu'une adaptation des outils d'intervention comme les fiches d'accueil et d'information et les procédures d'évaluation médicales est nécessaire. Il ne s'agit alors pas d'abandonner les façons de faire actuelles, mais de les adapter afin de créer une compréhension commune.

### 5.2.3. Le narratif de l'acculturation et le travail social

Cette section reprend le contenu des narratifs de l'acculturation évoqués plus haut et les interprète à la lumière des narratifs qui circulent en travail social. Cette démarche, similaire à celle entreprise pour le narratif de l'intégration, a pour but de remettre en contexte les narratifs portés par les participants de la recherche en les connectant aux grands récits qui traversent la pratique. Le narratif de l'acculturation s'inspire de plusieurs narratifs, dont les narratifs de service en travail social issus de la psychologie et de la sociologie, l'approche écologique et l'approche spirituelle.

Dans la grammaire de la rencontre, certains narratifs conçoivent l'acculturation comme un échange réciproque et mutuel. Cette façon d'envisager la rencontre interculturelle est issue du narratif psychologique, dominant en intervention sociale, qui insiste sur l'importance de s'intéresser à l'individu qui demande de l'aide, de connaître son histoire et de faire preuve d'empathie et d'authenticité car cet individu est au cœur de l'intervention (Healy, 2005). Le focus est donc mis sur le plan individuel, ce qui tend à oblitérer les enjeux sociaux qui ont pu contribuer à sa situation (Healy, 2005). En ce sens, le narratif écologique vient compléter cette approche en assignant aux différentes sphères de la vie de la personne une place aussi importante que cette dernière dans l'évaluation d'une situation (Legault et Rachédi, 2008; Healy, 2014). Ce point de vue systémique est partagé par les répondants qui ont mis en place des outils permettant de prendre une vue d'ensemble de la situation de la personne au moment de la demande de services et qui prennent en compte le parcours migratoire et tout ce qu'il implique en termes de vécu socioaffectif.

Le narratif spirituel, bien qu'il soit considéré comme alternatif en travail social, se retrouve également dans les propos des intervenants dans la mesure où il fait sens de leur volonté d'aider la personne à trouver sa place dans le monde et lorsqu'ils conçoivent l'accompagnement comme une démarche philosophique au sens où l'on veut offrir à la personne immigrante une présence attentive (Healy, 2005). De plus,

contrairement au courant de la psychologie abordant l'immigrant comme un « client », l'approche spirituelle met l'emphase sur l'individu dans son ensemble et refuse de le concevoir en fonction de son statut de « client » ou « d'utilisateur de service », conception humaniste qui ressort nettement dans les propos des répondants (Healy, 2005). En effet, ceux-ci soulignent l'idée qu'une personne immigrante n'a pas besoin d'aide au sens habituel (lire « biomédical ») du terme. Elle est une personne qui a perdu ses repères culturels et qui a besoin d'être entraînée par d'autres êtres humains se présentant comme ses égaux, afin de les renégocier au contact de nouveaux référents culturels. Cette approche offre également un angle intéressant puisqu'elle permet de repenser le rapport à la norme en partant des besoins et des capacités de l'individu. Si la responsabilité de l'intégration reste individuelle dans ce narratif, elle permet également de faire émerger une nouvelle conception de l'autonomie dont la visée serait d'atteindre une interdépendance plutôt qu'une indépendance. Elle prend donc en compte la question des relations sociales et la croyance en un système de fonctionnement holiste dans lequel la communauté occupe une place aussi importante que l'individu et qu'il est donc légitime pour ce dernier de se reposer sur elle (Healy, 2005). Bellot et Goyette partagent cette conception d'une autonomie qu'ils nomment « épanouissante », s'éloignant de l'idée que l'autonomie va de pair avec l'individualisation et doit s'éprouver en termes de réussites au plan économique (Bellot et Goyette, 2011). Au contraire, ils valorisent une autonomie s'émancipant de l'injonction à la performance :

Elle s'articule autour de l'individu en soi mais aussi autour de l'individu relationnel qui se construit en définissant ses rapports aux autres. Devenir quelqu'un, ce n'est plus seulement devenir le pur produit de soi mais au contraire le produit du lien, porteur de sens avec les autres [...] (Bellot et Goyette, 2011, p. 315).

Cette approche semble ainsi rejoindre celle des répondants qui considèrent qu'une conception de l'intégration réussie dépasse l'atteinte d'une autonomie fonctionnelle et encourage le développement d'un sentiment d'appartenance à la communauté d'accueil à travers la mise en place d'occasions de rencontres interculturelles entre les membres

des différents groupes afin de démystifier l'inconnu et de favoriser une acculturation. Cela, parce que l'acculturation est un processus qui s'effectue et prend forme dans le quotidien de la socialité ordinaire. L'idée mise de l'avant par les participants d'une acculturation qui nécessite la rencontre des différentes solitudes rejoint le narratif de service de sciences sociales, notamment la sociologie, qui insiste sur l'importance du contexte social dans l'évaluation d'une situation et lors des tentatives de production de changement (Healy, 2005). En ce sens, les intervenants qui s'engagent dans des démarches de sensibilisation auprès des partenaires prennent en compte le contexte social comme étant un facteur influençant la capacité d'intégration de la personne immigrante. En effet, celle-ci ne peut s'ouvrir à une nouvelle culture que si on lui laisse l'opportunité et l'ouverture d'esprit de le faire. Cette approche critique donc l'individualisation du processus d'intégration tel qu'il est conçu dans les institutions du secteur de la santé et des services sociaux québécois et propose de voir l'intégration comme un double mouvement qui concerne à la fois l'individu et la société dans laquelle il prend place, puisqu'un problème s'il est vécu individuellement, origine souvent de causes sociales (Healy, 2014).

En conclusion, deux narratifs distincts ont pris forme dans les récits de pratique des participants. Les éléments d'apparente contradiction qui semblaient émerger proviennent du fait que ces intervenants naviguent entre les deux dans leur pratique quotidienne. Ils utilisent différents narratifs sur l'intégration qui appartiennent à des grammaires différentes sans nécessairement s'en apercevoir et à partir desquels ils s'opposent, s'accordent, se justifient. Ceci confirme notre position, à l'instar de Healy, selon laquelle il est important de remettre en contexte les narratifs que l'on utilise car ils constituent notre intervention, la façon dont nous expliquons la société dans ses différentes manifestations, la manière dont nous transmettons les valeurs et les ambiguïtés d'une culture, l'aise avec laquelle l'intervenant peut incarner son rôle d'intermédiaire ou de médiateur social. L'intervention est une pratique langagière.

D'un autre côté, la décortication des narratifs et des grammaires affiliées a rendu possible d'exposer un élément commun, soit le fait que l'intégration est un accomplissement pratique, car aucune définition ne peut circonscrire ce phénomène prenant forme dans un contexte particulier, modelé par les personnes qui en font partie, par les peurs, les préjugés et les principes qu'elles mettent de l'avant. S'il est possible de dresser un inventaire des différentes dimensions que peut recouvrir l'intégration comme concept, ces formes ne pourront former un tout uniforme, consensuel et total, elles ne pourront donner un sens universel, une définition globale car le sens est tissé par l'échange, il se construit en cours de route. Il est donc important de s'intéresser aux présupposés épistémologiques, de retourner aux sources des narratifs que l'on véhicule afin de mieux comprendre de quoi l'on parle et ce que l'autre tente de nous dire. C'est ainsi que l'intégration ne recouvre pas le même sens pour toutes les personnes immigrantes ni pour tous les intervenants ou les membres de la communauté. L'intégration comme théorisation fait écran à l'incertitude et aux doutes (Soulet, 2003), mais aucun raccourci de pensée, aucun dogme ne peut circonscrire les relations interpersonnelles, les plier à sa volonté. On doit accepter le contexte d'incertitude qui découle de tout échange communicationnel, de toute pratique langagière.

## CONCLUSION

Ce mémoire s'intéresse aux pratiques d'intégration des intervenants en immigration travaillant dans une des régions administratives de la Couronne Nord de Montréal. S'inspirant d'une approche pragmatiste associant l'intervention à une pratique langagière, il documente les narratifs associés au jeu de langage de l'immigration en se concentrant sur ceux qui concernent la question de l'intégration. À l'issue des témoignages recueillis lors des entrevues, deux narratifs dominants ont été identifiés, soit celui de l'intégration et celui de l'acculturation. L'analyse des récits de pratique a mis en lumière le fait que ces deux narratifs, sans s'opposer directement, présentent des contradictions dans la conception de l'intégration qu'ils recouvrent et qui témoignent de la tension que vivent les intervenants dans le cadre de leur pratique. Ces contradictions résultent de la coexistence et de l'interaction de narratifs dont les origines idéologiques et épistémologiques diffèrent sans être nécessairement explicités (Healy, 2005) et qui sont ensuite mobilisés par les intervenants pour justifier, s'opposer, bref pour faire sens de leurs actions.

Les intervenants parlent de l'intégration par le biais du narratif de l'employabilité qui représente quant à lui un narratif constitutif de l'intégration. Différentes manières de parler de l'emploi étaient alors déployées, qu'il s'agisse de considérer l'emploi comme un moteur de l'intégration ou de critiquer les obstacles à l'emploi causés par les lacunes du système ou par la discrimination. Une autre façon de parler d'intégration consistait, pour les répondants, à se référer à leurs pratiques à travers la description de leur rôles, mandats, conceptions de l'action, narratif de l'intervention qui fait référence à la notion d'« aide ». En appliquant le modèle de Healy (2014) au narratif de l'intégration, il est apparu que les participants mobilisaient majoritairement des narratifs issus de la

biomédecine et de l'économie néoclassique. En ce qui concerne le narratif de l'acculturation, les participants mettaient l'accent sur la notion d'entraide comme moteur de l'intervention. Une intervention est ainsi une rencontre lors de laquelle l'intervenant doit prendre en compte la personne immigrante et lui offrir les outils en vue de favoriser une autonomie interdépendante. Ils mobilisaient ce narratif pour s'opposer parfois à certaines caractéristiques du narratif de l'aide telles que l'importance de la prise en charge et de l'injonction à l'autonomie indépendante (BCJ, 2017), mais également pour le compléter, pour témoigner de pratiques dominantes dans leur quotidien mais qui sont, dans les narratifs du travail social, généralement considérées comme alternatives. Il s'agit de l'approche spirituelle et écologique de même que des narratifs de services issus de la psychologie et de la sociologie (Healy, 2005; Healy, 2014).

#### Les limites de l'étude et les pistes de réflexion

Ayant pris forme dans un cadre qualitatif, il est pertinent de souligner à nouveau que les résultats de cette recherche, étant donné l'échantillon restreint qui la compose, ne peuvent prétendre à la représentativité. De plus, l'interprétation des résultats fut influencée par les choix de problématisation faits par l'étudiante-chercheuse qui aurait pu mettre l'accent sur d'autres narratifs de l'intervention auprès des immigrants. Toutefois, ainsi qu'il fut répété tout au long du mémoire, une approche pragmatiste des problèmes sociaux tels que la question de l'intégration des immigrants ne vise pas la généralisation des résultats, mais met plutôt l'emphase sur l'importance du contexte dans la compréhension d'un phénomène d'intérêt (James, 2010). Pour bâtir une compréhension de celui-ci, il faut prendre en compte les jeux de langage dans lesquels s'inscrivent les narratifs qui circulent et qui s'entrechoquent (Wittgenstein, 2005). Car toute intervention, toute interaction est une pratique langagière (Huot, 2003) dont la signification varie en fonction des usages qui en sont faits par les interlocuteurs.

Une des limites de l'approche pragmatiste est de minimiser les rapports de pouvoir comme déterminants d'une situation sociale. En effet, en considérant qu'il n'y a pas de hiérarchies entre les différents narratifs, on laisse de côté le potentiel d'influence de certains récits (Healy, 2014). Ainsi, tout en reconnaissant que certains narratifs sont dominants alors que d'autres sont alternatifs, on met l'accent sur la présence ou l'absence de ceux-ci dans une conversation en interrogeant l'utilisation qu'en font les personnes. Dans la méthode pragmatiste, on n'interroge pas la façon dont les narratifs peuvent influencer le jugement ou la perception d'une situation, car on ne regarde que les applications concrètes du langage. Avoir utilisé un cadre théorique structurel (Healy, 2014) aurait permis de brosser un portrait dans lequel les rapports de pouvoir interdiscursifs auraient joué un certain rôle dans l'analyse du contexte. Dans l'interprétation des résultats, il est apparu que les répondants ne parlaient pas des rapports de pouvoir qui existent dans leur pratique. Un type d'analyse structurel se serait donc davantage intéressé à l'absence de narratifs portant sur la question du pouvoir comparativement au présent type d'analyse pragmatiste.

### Les principaux apports du mémoire

Ce mémoire avait pour objectif de recenser les principaux narratifs portant sur l'intégration dans les récits de pratique d'intervenants travaillant auprès d'immigrants en région. L'intégration est un concept qui a fait l'objet de multiples recherches et articles à travers le temps et qui continue de faire débat dans de nombreux pays d'immigration, tant au niveau politique que dans l'opinion publique. La question de l'intégration, parce qu'elle concerne le rapport à l'autre, celui que l'on entretient avec la figure de l'étranger, fait vibrer la corde identitaire et soulève les passions tout en étant expliquée et gérée de façon rationnelle (Armony, 2012; Sayad, 2006). Cette notion recouvre donc des tensions rarement explicitées, mais qui sont à la fois la source et le produit des règles et des services mis en place par les États pour gérer le problème social qu'est l'intégration des immigrants (Dumont, 1994). À travers une approche

pragmatiste qui voit le langage comme une action et une forme de vie (Wittgenstein, 2005), cette recherche étudie les pratiques langagières portées par des acteurs sociaux afin de les remettre en contexte et expliciter les présupposés épistémologiques et idéologiques qu'elles sous-tendent (Healy, 2014).

Pour ce faire, ce mémoire se concentre sur les pratiques d'intégration ayant cours en région du Québec, car si la question de l'intégration est bien documentée en milieu urbain, tel n'est pas le cas en milieu rural, particulièrement dans une des régions administratives de la Couronne Nord de Montréal. La régionalisation de l'immigration est pourtant un programme étatique institué depuis bientôt trente ans qui a changé le visage sociodémographique et culturel de la province (Simard, 1996; MIDI, 2016). Cette étude veut donc rendre compte de réalités régionales et des enjeux de l'immigration en région. Elle s'inscrit cependant dans une discipline spécifique, celle du travail social. Ce qui est interrogé concerne directement l'intervention sociale dans la mesure où l'on questionne le sens que revêt l'intervention auprès des personnes immigrantes. À partir des récits de pratique des intervenants, il a été possible de faire ressortir les narratifs qu'ils mobilisaient pour parler d'intégration, de mettre en relief les contradictions présentes dans leurs propos et les malaises qu'ils vivent au quotidien. L'emploi d'une approche pragmatiste a permis de mettre l'accent sur les différents systèmes propositionnels du langage, sur le fait qu'une phrase, aussi banale semble-t-elle, fait toujours partie d'un ensemble de règles qui en balisent l'usage; elle s'inscrit dans un contexte particulier qui fait en sorte que dite de telle façon, elle se voit accordée une signification différente et pourtant comprise par les interlocuteurs car elle prend forme dans un jeu de langage.

L'approche pragmatiste a ainsi été le cadre à partir duquel il fut possible d'analyser les récits de pratique. C'est toutefois le modèle dynamique de Healy (2005) qui permet de pousser plus loin la réflexion, car elle insiste sur le fait que reconnaître les présupposés idéologiques sur lesquels s'appuient tant les narratifs dominants que ceux qui sont mobilisés dans la pratique donne du pouvoir aux intervenants car ils peuvent influencer

la façon de parler d'un problème social ou d'une situation. C'est dire, à l'instar de Wittgenstein (2004), que pour opérer un changement social, il ne suffit pas de s'opposer aux narratifs dominants; il faut savoir parler différemment, introduire de nouveaux « coups » dans le jeu de langage.

Cette recherche refuse donc de proposer une définition unificatrice et générale de l'intégration comme beaucoup de travaux ont précédemment tenté de le faire. Elle se contente de proposer l'idée que l'intégration est un accomplissement pratique. Il n'y a pas une seule façon de parler d'intégration mais plusieurs dépendamment du contexte d'énonciation et des interlocuteurs impliqués dans la conversation. On peut objecter à cette recherche qu'elle se contente de critiquer sans rien proposer à son tour. Cependant, elle explique l'écart qui existe entre la compréhension de l'intégration telle que véhiculée par les définitions étatiques et universitaires et la compréhension qu'en ont les intervenants œuvrant directement sur le terrain. Elle fournit des pistes de réflexion pour comprendre les tensions et les insatisfactions liées à la confusion qui existe quant à la mise en œuvre de services d'accueil et d'intégration qui ne cadrent pas avec les réalités vécues par les personnes immigrantes et les intervenants et qui, de ce fait, ne répondent pas aux besoins.

## ANNEXE A

### FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

#### TITRE DU PROJET

Les pratiques d'intégration des intervenantes œuvrant auprès d'immigrants dans les régions non métropolitaines : une perspective pragmatiste.

#### ÉTUDIANT-CERCHEUR

(*Nom*), candidat à la maîtrise en Travail social, (*numéro de téléphone*), (*adresse courriel*)

#### DIRECTION DE RECHERCHE

François Huot, professeur à l'École de Travail social, 514-987-3000, (*adresse courriel*)

#### PRÉAMBULE

Nous vous demandons de participer à un projet de recherche qui implique la participation à une entrevue individuelle d'une heure à une heure trente avec l'étudiante-chercheure. Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent.

Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer au besoin.

Le présent formulaire de consentement peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles.

## DESCRIPTION DU PROJET ET DE SES OBJECTIFS

Notre projet de recherche s'intéresse aux récits des intervenants sur leur pratique de l'intervention en région auprès d'immigrants. Nous cherchons à mieux connaître les enjeux de l'intervention régionale dans le domaine de l'intégration en voulant connaître les expériences de praticiens. Pour ce faire, nous souhaitons interviewer entre huit et dix intervenants ou travailleurs sociaux qui travaillent en intégration des immigrants.

## NATURE ET DURÉE DE VOTRE PARTICIPATION

Dans le cadre de ce projet de recherche, une rencontre d'environ une heure à une heure trente est prévue avec la chercheuse. Une seconde rencontre pourrait être proposée au/à la participant(e) si l'ensemble des éléments n'ont pas pu être couverts pendant cette rencontre. Lors de cette entrevue individuelle, le/la participant(e) sera amenée à parler de son parcours personnel et professionnel à la chercheuse. De plus, il lui sera demandé de raconter des expériences d'intervention en intégration vécues dans la pratique auprès d'immigrants et dans la pratique d'intervention en région. Le/la participant(e) pourrait se voir demander des éclaircissements et poser des questions pour approfondir certains aspects de son témoignage. Le lieu des rencontres peut être variable, selon la disponibilité des deux parties et à la discrétion du/de la participant(e). Les rencontres seront enregistrées sur un support audio (ex. une enregistreuse).

## AVANTAGES LIÉS À LA PARTICIPATION

En participant à cette recherche, vous bénéficierez d'un espace pour discuter de votre pratique, de vos interventions en-dehors du contexte du travail et de ses contraintes. Ce projet se veut un lieu de réflexion et d'échange sur la pratique professionnelle, espace qui se restreint dans le contexte actuel de compressions budgétaires. Aucun avantage personnel ne découle de la participation à cette recherche.

## RISQUES LIÉS À LA PARTICIPATION

En principe, aucun risque n'est lié à la participation à cette recherche.

## CONFIDENTIALITÉ

Nous assurons la confidentialité des informations qui seront partagées en entrevue. Vos informations personnelles ne seront connues que de l'étudiante et de son directeur de recherche et ne seront pas dévoilées lors de la diffusion des résultats. Les entrevues transcrites seront numérotées et cryptées et seuls l'étudiante et son directeur de recherche auront la liste des participants et du numéro qui leur aura été attribué. Les enregistrements seront détruits dès qu'ils auront été transcrits et tous les documents relatifs à votre entrevue seront conservés sous clef et dans un endroit protégé par un

mot de passe durant la durée de l'étude. L'ensemble des documents seront détruits trois ans après la dernière communication scientifique.

#### PARITICPATION VOLONTAIRE ET MODALITÉ DE RETRAIT

Votre participation est entièrement libre et volontaire. Vous pouvez refuser d'y participer ou vous retirer en tout temps sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de l'étude, vous n'avez qu'à aviser la responsable de recherche, toutes les données vous concernant seront détruites.

#### INDEMNITÉ COMPENSATOIRE

Aucune indemnité compensatoire n'est prévue.

#### DES QUESTIONS SUR LE PROJET?

Pour toute question additionnelle sur le projet et sur votre participation vous pouvez communiquer avec les responsables du projet :

François Huot au 514-987-3000

La responsable de recherche au (*numéro de téléphone*)

Des questions sur vos droits ? Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPE : Louise Arvisais, Agente de recherche et de planification, 514-987-3000 poste 7753, arvisais.louise@uqam.ca.

#### REMERCIEMENTS

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de notre projet et l'équipe de recherche tient à vous en remercier.

#### CONSENTEMENT

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant les différents aspects de l'étude et de recevoir des réponses à ma satisfaction.

Je, soussigné(e), accepte volontairement de participer à cette étude. Je peux me retirer en tout temps sans préjudice d'aucune sorte. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre ma décision.

Une copie signée de ce formulaire d'information et de consentement doit m'être remise.

---

Prénom, Nom

---

Signature

---

Date

#### ENGAGEMENT DU CHERCHEUR

Je, soussigné(e) certifie

(a) avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire; (b) avoir répondu aux questions qu'il m'a posées à cet égard;

(c) lui avoir clairement indiqué qu'il reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus;

(d) que je lui remettrai une copie signée et datée du présent formulaire.

---

Prénom Nom

---

Signature

---

Date

## ANNEXE B

### GUIDE D'ENTREVUE POUR LES INTERVENANTS

#### 1. PARCOURS PERSONNEL ET PROFESSIONNEL

Q : Parlez-moi de votre parcours professionnel.

- Depuis combien de temps travaillez-vous auprès des personnes immigrantes?
- Depuis combien de temps travaillez-vous comme intervenante/travailleuse sociale pour cet organisme/institution?
- Quelles sont les tâches associées à votre emploi?
- Quels types d'intervention êtes-vous amenée à faire dans votre pratique?

Q : Parlez-moi de vous.

#### *Expérience en région*

- Depuis combien de temps habitez-vous ici (en région)?
- Avez-vous déjà habité et travaillé dans une autre ville que celle où vous travaillez?
- Qu'est-ce qui vous a amené à travailler en région plutôt qu'en ville?

#### *Formation*

- Avez-vous suivi une formation (professionnelle, scolaire) avant de devenir intervenant? Si oui, laquelle?
- Que pensez-vous avoir retiré de votre formation?
- Quels souvenirs avez-vous du volet interculturel de votre formation?

## 2. CONTEXTE DE PRATIQUE

Q : Racontez-moi la dernière intervention ou la dernière rencontre que vous avez fait dans le cadre de votre travail.

Q : Quelles sont les situations pour lesquelles vous intervenez généralement auprès d'un usager?

- Lorsqu'un immigrant s'installe dans votre ville, comment êtes-vous amenée à entrer en contact avec lui?
- Mise en situation : une personne réfugiée vient d'être installée dans votre ville par le Ministère de l'immigration du Québec. Que se passe-t-il?
- Si je vous dis le mot intervention, qu'est-ce que cela veut dire pour vous?

Q : Comment intervenez-vous auprès d'une personne immigrante qui cherche du travail?

- Comment percevez-vous votre rôle d'intervenant?
- Lorsqu'une intervention auprès d'un immigrant prend fin, quelles en sont les raisons et comment ça se passe?

Q : Quels sont les fondements, le cadre, (approche théorique, valeurs) que vous utilisez dans votre pratique?

Q : Quels facteurs peuvent influencer votre pratique auprès des immigrants (gouvernement (lois), voisins, collègues, clientèle)?

## 3. L'INTÉGRATION OU LE THÈME DE LA DIFFÉRENCE

Q : Comment c'est, selon vous, d'arriver dans un nouveau pays et d'avoir à s'installer?

Q : Quelles sont les particularités de votre région (quand on s'y installe)?

Q : Comment expliquez-vous, la différence qui peut exister entre un immigrant et un citoyen québécois?

Q : Racontez-moi comment vous aidez un immigrant à s'intégrer?

Q : Comment parle-t-on d'intégration dans la société et qui (institutions, organisme, communauté, employeurs, ...) en parle?

Q : Si je vous dis le mot intégration, qu'est-ce que cela signifie pour vous?

Q : Qu'est-ce qui vous a amené à travailler auprès des immigrants?

Q : Racontez-moi votre expérience avec les autres organismes et les autres institutions qui travaillent en intégration des immigrants dans votre région?

## ANNEXE C

**UQAM** | Comités d'éthique de la recherche  
avec des êtres humains

No. de certificat: 005

Certificat émis le: 26-02-2016

### CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE 4: sciences humaines) a examiné le projet de recherche suivant et le juge conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par le *Cadre normatif pour l'éthique de la recherche avec des êtres humains* (juin 2012) de l'UQAM.

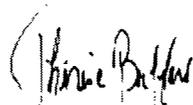
Titre du projet:	Les pratiques d'intégration des intervenantes oeuvrant auprès d'immigrants dans les régions non métropolitaines : une perspective pragmatiste
Nom de l'étudiant:	Méissa ST-DENIS
Programme d'études:	Maîtrise en travail social (profil avec mémoire)
Direction de recherche:	François HUOT

#### Modalités d'application

Toute modification au protocole de recherche en cours de même que tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité de la recherche doivent être communiqués rapidement au comité.

La suspension ou la cessation du protocole, temporaire ou définitive, doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

Le présent certificat est valide pour une durée d'un an à partir de la date d'émission. Au terme de ce délai, un rapport d'avancement de projet doit être soumis au comité, en guise de rapport final si le projet est réalisé en moins d'un an, et en guise de rapport annuel pour le projet se poursuivant sur plus d'une année. Dans ce dernier cas, le rapport annuel permettra au comité de se prononcer sur le renouvellement du certificat d'approbation éthique.



Thérèse Bouffard  
Présidente du CERPE 4 : Faculté des sciences humaines  
Professeure, Département de psychologie

## BIBLIOGRAPHIE

- Aminate. (2018). *Mot de la coordonnatrice*. Récupéré de <http://www.aminata.qc.ca/>
- Anadón, M. (2006). La recherche dite « qualitative » : de la dynamique de son évolution aux acquis indéniables et aux questionnements présents. *Recherches Qualitatives*, 26(1), 5-31.
- Angus, I. & Langsdorf, L. (1993). *The Critical Turn. Rhetoric and Philosophy in Postmodern Discourse*. Carbondale: Southern Illinois University Press.
- Armony, V. (2012). *Le Québec expliqué aux immigrants*. Montréal : VLB Éditeur.
- Bellot, C. et Goyette, M. (2011). Les paradoxes de l'autonomie. [Chapitre de livre]. Dans M. Goyette, A. Pontbriand et C. Bellot (dir.), *Les transitions à la vie adultes des jeunes en difficulté. Concepts, figures et pratiques* (p. 309-316). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Bertaux, D. et de Singly, F. (2010). *Le récit de vie* (3<sup>e</sup> éd.). Paris : Armand Colin.
- Bertot, J. et Jacob, A. (1991). *Intervenir avec les immigrants et les réfugiés*. Montréal: Éditions du Méridien.
- Bock-Côté, M. (2017, 30 décembre). La discrimination positive est injuste. *Le Journal de Montréal*. Récupéré de [www.journaldemontreal.com/2017/12/30/contre-la-discrimination-positive](http://www.journaldemontreal.com/2017/12/30/contre-la-discrimination-positive).
- Bourassa-Dansereau, C. et Yoon, C. (2017). Communication interculturelle et communication interpersonnelle : enjeux et croisements. [Chapitre de livre]. Dans C. Montgomery et C. Bourassa-Dansereau (dir.), *Mobilités internationales et intervention interculturelle. Théories, expériences et pratiques* (p. 31-46). Québec : Presse de l'Université du Québec.
- Bourhis, R. et al. (1998). *Immigration et intégration : Vers un modèle d'acculturation interactif. Cahier des conférences et séminaires scientifiques no. 6. UQAM, Montréal, mars 1998*. Montréal : Université du Québec à Montréal.
- Bouveresse, J. (1987). *Le mythe de l'intériorité*. Paris: Les Éditions de Minuit.

- Brandom, R. (2011). *Perspectives on Pragmatism: Classical, Recent and Contemporary*. Cambridge: Harvard University Press.
- Bureau de Consultation Jeunesse (2017). Réflexions sur l'autonomie. *Trousse d'éducation populaire pour l'autonomie en logement*. Récupéré de [https://bureaudeconsultationjeunesse.org/TEPAL/pdf/BCJ\\_Reflexions-autonomie.pdf](https://bureaudeconsultationjeunesse.org/TEPAL/pdf/BCJ_Reflexions-autonomie.pdf)
- Charmillot, M. et Dayer, C. (2007). Démarche compréhensive et méthodes qualitatives : clarifications épistémologiques. *Recherches qualitatives, Hors série* (3), 126-139.
- Chouinard, M. et Pelletier, L. (1983). Aperçu historique de la politique d'immigration canadienne. *Cahiers québécois de démographies*, 12(2), 201-206.
- Cohen-Emerique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. *Santé mentale au Québec*, 18(1), 71-91. Récupéré de [id.erudit.org/iderudit/032248ar](http://id.erudit.org/iderudit/032248ar)
- Colman, A. M. (2008). *A Dictionary of Psychology* (3<sup>e</sup> éd.). Oxford: Oxford University Press. Récupéré de <http://www.oxfordreference.com.proxy.bibliotheques.uqam.ca:2048/view/10.1093/acref/9780199534067.001.0001/acref-9780199534067-e-62>
- Couturier, Y. et Huot, F. (2003). L'examen des usages de la théorie en intervention sociale. *Nouvelles pratiques sociales*, 16(2), 19-29.
- CRÉDIL. (s. d.) *À propos du Crédil*. Récupéré de [www.credil.qc.ca](http://www.credil.qc.ca)
- Danso, R. (2015). Immigration, Citizenship and Integration: Social Work Connections. Dans J. D. Wright (dir.), *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* (2<sup>e</sup> éd., p. 641-647). Oxford: Elsevier.
- Deglise, F. (2015a, 22 août). L'« échec » de la régionalisation de l'immigration. *Le Devoir*. Récupéré de <http://www.ledevoir.com/societe/actualites-en-societe/448254/l-echec-de-la-regionalisation-de-l-immigration>
- Deglise, F. (2015b, 22 août). Sherbrooke Multiculturelle. Entre intégration et intolérance. *Le Devoir*. Récupéré de <http://www.ledevoir.com/societe/actualites-en-societe/448196/sherbrooke-multiculturel-entre-integration-et-intolerance>
- Deglise, F. (2015c, 22 août). Le racisme que les chiffres ne montrent pas. *Le Devoir*. Récupéré de <http://www.ledevoir.com/societe/actualites-en-societe/448253/le-racisme-que-les-chiffres-ne-montrent-pas>

- Dirk, G. E. (2006). Politique d'immigration canadienne. *Historica Canada*. Récupéré de [www.encyclopediecanadienne.ca/fr/article/politique-dimmigration-1/](http://www.encyclopediecanadienne.ca/fr/article/politique-dimmigration-1/)
- Doyle, C. (2011). *A Dictionary of Marketing* (3<sup>e</sup> éd.). Oxford: Oxford University Press. Récupéré de <http://www.oxfordreference.com.proxy.bibliotheques.uqam.ca:2048/view/10.1093/acref/9780199590230.001.0001/acref-9780199590230-e-0021?rskey=qC0Kqs&result=21>
- Dubet, F. (2006). Au-delà de la crise : Le « cas » du travail social. *Empan*, 61(1), 138-145. Récupéré de [www-cairn-info.proxy.bibliotheques.uqam.ca:2443/revue-empan-2006-1-page-138.htm](http://www-cairn-info.proxy.bibliotheques.uqam.ca:2443/revue-empan-2006-1-page-138.htm)
- Dumont, F. (1994). Approche des problèmes sociaux. [Chapitre de livre.] Dans F. Dumont., S. Langlois et Y. Martin (dir.), *Traité des problèmes sociaux* (p. 1-22). Québec : Institut québécois de recherche sur la culture.
- Duportail, G. F. (2017). De la grammaire analytique (Wittgenstein et Lacan). *Psychanalyse*, 39(2), 97-111.
- Fall, K. et Buyck, M. (1995). *L'intégration des immigrants au Québec : Des variations de définitions dans un échange oral*. Sillery : Éditions du Septentrion.
- Fillion, G. (2017, 27 janvier). Emploi : l'immigration n'est pas le problème. *Radio-Canada*. Récupéré de <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1013437/emploi-immigration-probleme-mondialisation-automatisation>
- Fontaine, A. (2013). La quête d'autonomie de l'action communautaire au Québec. Mission ou illusion collective? *Le Sociographe, Hors-Série 6* (5), 205-219.
- Fortin, P. (2016, 10 février). Immigration : Où sont les avantages. *L'Actualité*. Récupéré de [www.lactualite.com/lactualite-affaires/2016/02/10/combien-vaut-un-immigrant](http://www.lactualite.com/lactualite-affaires/2016/02/10/combien-vaut-un-immigrant)
- Foucault, M. (1971). *L'ordre du discours. Leçon inaugurale au Collège de France prononcée le 2 décembre 1970*. Paris : Gallimard.
- Gadoury, N. (2004). *L'encadrement du mouvement de colonisation dans le piedmont des Laurentides dans Lanaudière de 1810 à 1880*. (Mémoire de maîtrise). Trois-Rivières : Université du Québec à Trois-Rivières.
- Gauthier, C., Lacroix, M., Liguori, M., Martinez, E. et Ngoc, K. N. (2010). L'intégration, à la jonction du discours normatif et de l'expérience vécue : des demandeurs d'asile s'expriment. *Service social*, 56(1), 15-29.

- Hache, É. (2007). La responsabilité, une technique de gouvernementalité néolibérale? *Raisons politiques*, 28, 49-65.
- Harper, E. et Dorvil, H. (dir.). (2013). *Le travail social. Théories, méthodologies et pratiques*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Healy, K. (2005). *Social Work Theory in Context: Creating Framework for Practice*. New York: Palgrave Macmillan.
- Healy, K. (2014). *Social Work Theory in Context: Creating Framework for Practice* (2<sup>e</sup> éd.). New York: Palgrave Macmillan.
- Healy, K. (2016). After the Biomedical Technology Revolution: Where to Now for a Bio-Psycho-Social Approach to Social Work? *The British Journal of Social Work*, 46(5), 1446-1462. Récupéré de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4985727/>
- Hirondelle, L'. (2018). Services d'accueil, établissement et intégration. Dans *Services*. Récupéré de [www.hirondelle.qc.ca/services/insertion-sociale/](http://www.hirondelle.qc.ca/services/insertion-sociale/)
- Hobsbawm, E. J. (2003). *L'âge des extrêmes: le court vingtième siècle, 1914-1991*. Bruxelles/Paris: Complexe/Le Monde diplomatique.
- Huot, F. (2013). Interactions et pratiques du théorique en travail social. [Chapitre de livre.] Dans E. Harper et H. Dorvil (dir.), *Le travail social : Théories, méthodologies et pratiques* (p. 223-241). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Immigrant-Québec. (s. d.). *Lanaudière*. Récupéré de <https://immigrantquebec.com/fr/preparer/ou-sinstaller-quebec/lanaudiere>
- Institut de la Statistique du Québec. (2015). *Bulletin statistique régional, édition 2015*. Québec. Récupéré de [www.bdso.gouv.qc.ca/docs-ken/multimedia/PB01608FR\\_RA08\\_2015A00F00.pdf](http://www.bdso.gouv.qc.ca/docs-ken/multimedia/PB01608FR_RA08_2015A00F00.pdf)
- Institut de la Statistique du Québec. (2017). *Tableau statistique. Estimation de la population des régions administratives, 1<sup>er</sup> juillet des années 1986, 1991, 1996, 2001, 2006 et 2011 à 2016*. Récupéré de [www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/structure/ra\\_total.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/structure/ra_total.htm)
- James, W. (2010). *Le pragmatisme*. Paris : Flammarion.
- Journet, P. (2016, 10 décembre). Immigration : Montréal, il y a un problème. *La Presse*. Récupéré de [www.lapresse.ca/debats/201612/07/01-5048993-immigration-montreal-il-y-a-un-probleme.php](http://www.lapresse.ca/debats/201612/07/01-5048993-immigration-montreal-il-y-a-un-probleme.php)

- Jouthe, E. et Desmarais, D. (1993). Un projet intercompréhensif de théorisation des pratiques sociales. *Nouvelles pratiques sociales*, 6(1), 131-141.
- Karsz, S. (2011). *Pourquoi le travail social? : Définition, figures, clinique* (2<sup>e</sup> éd.). Paris: Dunod.
- Koji, J. (2011). *Les réseaux d'acteurs et le changement des politiques publiques : Enquête sur la politique québécoise d'intégration des immigrants et des minorités ethnoculturelles, 1976-1991*. (Thèse de doctorat). Université d'Ottawa.
- Korac, M. (2003). Integration and how we facilitate it. A comparative study of the settlement experiences of refugees in Italy and the Netherlands. *Sociology*, 37(1), 51-68.
- Kymlicka, W. (2003). *La voie canadienne: repenser le multiculturalisme*. Montréal: Boréal.
- Labelle, M., Field, A.-M. et Icart, J.-C. (2007). *Les dimensions d'intégration des immigrants, des communautés culturelles et des groupes racisés au Québec*. Document de travail présenté à la Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles. Montréal : Centre de recherche sur l'immigration, l'ethnicité et la citoyenneté. Récupéré de [http://classiques.ugac.ca/contemporains/labelle\\_micheline/dimensions\\_integration\\_immigrants/dimensions.html](http://classiques.ugac.ca/contemporains/labelle_micheline/dimensions_integration_immigrants/dimensions.html)
- Laberge, J. (1983). *La notion de « grammaire » chez Wittgenstein*. (Thèse de doctorat). Université du Québec à Montréal.
- Labov, W. (1977). *Therapeutic Discourse. Psychotherapy as Conversation*. New York: Academic Press.
- Lambert, E. (2014). *La régionalisation de l'immigration : Le cas des colombiens installés dans les régions du Québec*. (Mémoire de maîtrise). Université du Québec à Montréal. Récupéré de <http://www.archipel.uqam.ca/7117/>
- Lagacé, M.-T. (2006). *Familles acadiennes de l'Assomption et de Saint-Jacques-de-la-Nouvelle-Acadie. 1760-1784 : Immigration et profil des migrants*. (Mémoire de maîtrise). Université de Montréal. Récupéré de <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/16846>
- Lagacé, P. (2010, 12 janvier). Le Québec, les immigrants, le malaise. *La Presse*. Récupéré de [www.blogues.lapresse.ca/lagace/2010/01/12/le-quebec-les-immigrants-le-malaise](http://www.blogues.lapresse.ca/lagace/2010/01/12/le-quebec-les-immigrants-le-malaise)

- Lapierre, J.-A. (2012). *Les usages des récits de légitimation en travail social. Quelle prise en compte du destinataire de l'intervention sociale?* (Mémoire de maîtrise). Université du Québec à Montréal. Récupéré de <https://archipel.uqam.ca/4978/>
- Legault, G. et Raché, L. (2008). *L'intervention interculturelle* (2<sup>e</sup> éd.). Montréal : Éditions de la Chenelière.
- Lemay, L. (2007). L'intervention en soutien à l'empowerment : du discours à la réalité. La question occultée du pouvoir entre acteurs au sein des pratiques sociales. *Nouvelles pratiques sociale*, 20(1), 165-180.
- Lochak, D. (2006). L'intégration comme injonction. Enjeux idéologiques et politiques liés à l'immigration. *Cultures & Conflits*, 64, 131-147. Récupéré de [www.journals.openedition.org.proxy.bibliotheques.uqam.ca:2048/conflits/2136](http://www.journals.openedition.org.proxy.bibliotheques.uqam.ca:2048/conflits/2136)
- Lord, J. et McKillop-Farlow, D. (1990). Une étude sur l'habilitation : Répercussions sur la promotion de la santé. *Promotion de la santé*, 29(2), 2-8.
- Liotard, J.-F. (1979). *La condition postmoderne. Rapport sur le savoir*. Paris : Éditions de Minuit.
- Mathieu, L. (2011). *L'espace des mouvements sociaux*. Paris : Presses de Science Po.
- Martuccelli, D. (2001). *Dominations ordinaires: Exploration de la condition moderne*. Paris: Balland.
- Martuccelli, D. (2004). Figures de la domination. *Revue française de sociologie*, 45(3), 469-497.
- Mauss, M. (2007). *Essai sur le don : Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Michel, J. (2003). Narrativité, narration, narratologie : du concept ricœurrien d'identité narrative aux sciences sociales. *Revue européenne de sciences sociales*, XLI-125, 125-142. Récupéré de <https://journals.openedition.org/ress/562>
- Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration. (1990). *L'intégration des immigrants et des Québécois des communautés culturelles : document de réflexion et d'orientation*. Montréal : Direction des communications.
- Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec. (1991). *Au Québec pour bâtir ensemble : Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration*. Québec : Direction générale des politiques et des programmes.

Récupéré de [www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/ministere/Enonce-politique-immigration-integration-Quebec1991.pdf](http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/ministere/Enonce-politique-immigration-integration-Quebec1991.pdf)

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. (2012). *Plan d'action 2013-2016 du gouvernement du Québec pour l'accueil et l'intégration des personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger*. Récupéré de [www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/PLA\\_AccueilRefugies2013-2016.pdf](http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/PLA_AccueilRefugies2013-2016.pdf)

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. (2015a). *Bulletin statistique sur l'immigration permanente au Québec. 4<sup>e</sup> trimestre et année 2014*. Direction de l'analyse et de la recherche prospective. Récupéré de [www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/BulletinStatistique-2014trimestre4-ImmigrationQuebec.pdf](http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/BulletinStatistique-2014trimestre4-ImmigrationQuebec.pdf)

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. (2015b). *Ensemble, nous sommes le Québec. Stratégie d'action en matière d'Immigration, de participation et d'inclusion 2016-2021*. Récupéré de [www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/Strategie\\_ImmigrationParticipationInclusion.pdf](http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/Strategie_ImmigrationParticipationInclusion.pdf)

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. (2016a). *L'immigration au Québec. Le rôle du Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion et de ses partenaires. Document de référence*. Direction des communications. Récupéré de [www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/DOC\\_RoleQuebecImmigration.pdf](http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/DOC_RoleQuebecImmigration.pdf)

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. (2016b). *Consultation publique 2016. Recueil de statistiques sur l'immigration et la diversité au Québec*. Direction des affaires publiques et des communications. Récupéré de [www.assnat.qc.ca](http://www.assnat.qc.ca)

Misiorowska, M. (2011). *Les trajectoires socioprofessionnelles des nouveaux arrivants, travailleurs qualifiés au Québec. Qu'est-ce qu'une « intégration réussie »?* (Thèse de doctorat). Université de Montréal. Récupéré de <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/9036>

Morin, V. (2012). *Reconnaissance sociale et intégration des immigrants en milieu rural : le cas du Haut-Lac-Saint-Jean*. (Mémoire de maîtrise). Université de Montréal. Récupéré de <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/9076>

- Ouedraogo, A. E. (2012). *Processus d'intégration et de rétention des immigrants dans les régions non métropolitaines. Analyse d'une cohorte de jeunes migrants installés dans les villes moyennes du Québec*. (Thèse de doctorat). Université du Québec à Rimouski. Récupéré de [https://semaphore.uqar.ca/950/1/Mohamed%20Abdoul\\_Echraf\\_septembre%202012\\_A1b.pdf](https://semaphore.uqar.ca/950/1/Mohamed%20Abdoul_Echraf_septembre%202012_A1b.pdf)
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris: Armand Colin.
- Paperman, P. et Laugier, S. (2011). *Le souci des autres : Éthique et politique du care*. Paris : Éditions de l'EHESS.
- Parazelli, M. et Bourbonnais, M. (2017). L'empowerment en travail social. Perspectives, enseignements et limites. *Sciences et Actions Sociales*, 6, 1-29. Récupéré de <http://www.sas-revue.org/34-n-6/dossiers-n-6/87-1-empowerment-en-travail-social-perspectives-enseignements-et-limites>
- Poirier-Grenier, G. (2007). *Les politiques de régionalisation de l'immigration au Québec et leurs effets sur le système urbain*. (Mémoire de maîtrise). Université du Québec à Montréal. Récupéré de [www.archipel.uqam.ca/4763/](http://www.archipel.uqam.ca/4763/)
- Potter, J et Wetherell, M. (1987). *Discourse and Social Psychology beyond Attitudes and Behavior*. London: Sage.
- Pouliot, G et Julien, M. (2017, 13 mars). Une majorité de Canadiens exprime des craintes face à l'immigration. *Radio-Canada*. Récupéré de <http://ici.radio-canada.ca/nouvelles/special/2017/03/sondage-crop/canadiens-tolerance-religion-immigrants-identite-culture/>
- Réciproque. (2009). Dans D. Morvan (dir.), *Le Robert de poche 2010* (p. 606). Paris : Dictionnaires-Sejer.
- Redjeb, B., Mayer, R. et Laforest, M. (2001). Problème social. Concept, classification et perspective d'analyse. [Chapitre de livre.] Dans H. Dorvil et R. Mayer (dir.), *Problèmes sociaux. Tome 1 : Théories et méthodologies* (p. 31-55). Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- Renaud, J., Gingras, L., Vachon, S., Blaser, C., Godin, J-F. et Gagné, B. (2001). *Ils sont maintenant d'ici! Les dix premières années au Québec des immigrants admis en 1989*. Québec : Publications du Québec.
- Richer, J. (2015, 25 janvier). Immigration au Québec : Réforme majeure à venir. *La Presse*. Récupéré de [www.lapresse.ca/actualites/politique/politique-](http://www.lapresse.ca/actualites/politique/politique-)

[quebecoise/201501/25/01-4838252-immigration-au-quebec-reforme-majeure-a-venir.php](http://quebecoise/201501/25/01-4838252-immigration-au-quebec-reforme-majeure-a-venir.php)

- Rocher, F., Labelle, M., Field, A.-M. et Icart, J.-C. (2007). *Le concept d'interculturalisme en contexte québécois : Généalogie d'un néologisme*. Rapport présenté à la Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles (CCPARDC). Montréal : Centre de recherche sur l'immigration, l'ethnicité et la citoyenneté.
- Rorty, R. (1989). *Contingence, ironie et solidarité*. Paris: Armand Colin.
- Roy, V., Turcotte, D., Lindsay, J., Bédard, S. et Turgeon, J.-F. (2013). Quelques repères théoriques pour comprendre et orienter les pratiques d'intervention de groupes en travail social. [Chapitre de livre.] Dans E. Harper et H. Dorvil (dir.), *Le travail social : Théories, méthodologies et pratiques* (p. 223-241). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Saussure, F. de. (1972). *Cours de linguistique générale*. Édition critique préparée par Tullio de Mauro. Paris: Payot.
- Sayad, A. (2006). *L'immigration ou les paradoxes de l'altérité. Tome 1. L'illusion du provisoire*. Paris : Raisons d'agir.
- Schulte, J. (1992). *Lire Wittgenstein: Dire et montrer*. Paris: Éditions de l'Éclat.
- Simard, M. (1996). La politique québécoise de régionalisation de l'immigration : enjeux et paradoxes. *Recherches sociographiques*, 37(3), 439-469.
- Sotomayor, E. D. (2004). L'intégration réciproque, une alternative de co-responsabilité. *Vivre ensemble*, 41, 15-19.
- Soulet, M.-H. (2003). Penser l'action en contexte d'incertitude : une alternative à la théorisation des pratiques professionnelles? *Nouvelles pratiques sociales*, 16(2), 125-141.
- Soulez, A. (2004). *Wittgenstein et le tournant grammatical*. Paris: Presses universitaires de France.
- Table de Concertation pour les personnes Réfugiées et Immigrantes. (2015). *Vers un Québec plus inclusif, riche de sa diversité*. Mémoire présenté dans le cadre de la consultation publique « Vers une nouvelle politique en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion » du Gouvernement du Québec. Montréal : TCRI.

- Thuot, J.-R. (2009). *D'une assise locale à un réseau régional : élites et institutions dans la région de Lanaudière (1825-1865)*. (Thèse de doctorat). Université de Montréal. Récupéré de <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/6665>
- Tremblay, M. et TCRI. (2015). *Composer avec la complexité dans l'intervention psychosociale auprès des nouveaux arrivants*. Montréal : TCRI. Récupéré de [http://tcri.qc.ca/images/publications/recherche-action/2017/Composer avec la complexite dans lintervention aupres des nouveaux arrivants.pdf](http://tcri.qc.ca/images/publications/recherche-action/2017/Composer_avec_la_complexite_dans_lintervention_aupres_des_nouveaux_arrivants.pdf)
- Valiante, G. (2016, 8 mai). La situation démographique avive les enjeux de l'immigration au Québec. *La Presse*. Récupéré de [www.lapresse.ca/actualites/national/201605/08/01-4979261-la-situation-demographique-avive-les-enjeux-de-limmigration-au-quebec.php](http://www.lapresse.ca/actualites/national/201605/08/01-4979261-la-situation-demographique-avive-les-enjeux-de-limmigration-au-quebec.php)
- Van Dyk, L. (s.d.) Les lois canadiennes sur l'immigration. *Musée canadien de l'immigration du Quai 21*. Récupéré de [www.quai21.ca/recherche/histoire-d-immigration/les-lois-canadiennes-sur-l-immigration](http://www.quai21.ca/recherche/histoire-d-immigration/les-lois-canadiennes-sur-l-immigration)
- Vatz-Laaroussi, M. et al. (1999). *Les histoires familiales au cœur des stratégies d'insertion : trajectoires de migration en Estrie et au Saguenay-Lac-St-Jean*. Sherbrooke : Presses de l'Université de Sherbrooke.
- Vatz-Laaroussi, M. (2005). L'immigration en dehors des métropoles : Vers une relecture des concepts interculturels. *Canadian Ethnic Studies/Études ethniques au Canada*, 37(3), 97-113.
- Vatz-Laaroussi, M. (2007). Le réseau stratégique sur l'immigration en dehors des métropoles : une structure de recherche, d'échanges et de consultation. *Nos diverses cités/Our diverse cities*, 3, 181-186.
- Vatz-Laaroussi, M. (2013). L'approche interculturelle. [Chapitre de livre.] Dans E. Harper et H. Dorvil (dir.), *Le travail social : Théories, méthodologies et pratiques* (p. 293-311). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Weil, K. (2016, 8 décembre). Intégration des immigrants : toute la société doit mettre la main à la pâte. *Huffington Post*. Récupéré de [www.quebec.huffingtonpost.ca/kathleen-weil/integration-des-immigrants-toute-la-societe-doit-mettre-la-main-a-la-pate](http://www.quebec.huffingtonpost.ca/kathleen-weil/integration-des-immigrants-toute-la-societe-doit-mettre-la-main-a-la-pate)
- Wittgenstein, L. (1980). *Grammaire philosophique*. Paris: Gallimard.
- Wittgenstein, L. (2004). *Recherches philosophiques*. Paris: Gallimard.